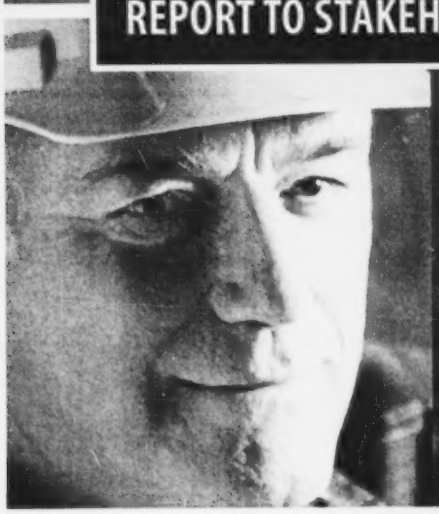
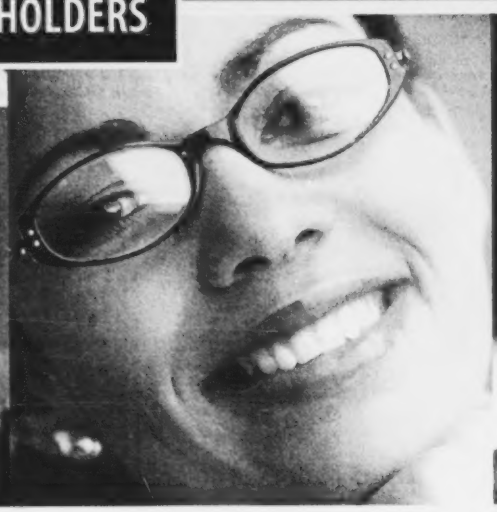
COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL
WORKPLACE HEALTH, SAFETY AND COMPENSATION COMMISSION
WHSCC | CSSIAT

# REPORT TO STAKEHOLDERS





# 2003

# Our vision

## *Healthy and safe workplaces in New Brunswick*

*The Workplace Health, Safety and Compensation Commission is dedicated to the promotion of a safe and healthy work environment and the provision of services to workplaces, employers and the injured workers of New Brunswick.*

*Promote the creation of a workplace environment where all employers and workers view all occupational disease and accidents as being preventable.*

*Provide insurance and insurance related services to the employer community.*

*Provide compensation benefits, including rehabilitation, medical, vocational, counseling and safe return-to-work services to injured workers.*

*We dedicate ourselves to the provision of prompt, effective, efficient and caring services to our clients.*

*We believe that a team approach ensures that all members of the Commission are working towards a shared vision, mission and goals.*

*We are committed to providing competent and energetic leadership that is focused on a clear direction for the Commission.*

*We ensure that our decisions are made with a sense of integrity, credibility, and accountability.*

*We ensure that our communications are based on trust, mutual respect, openness, and clear and reliable information.*

*We manage our human, material and financial resources effectively in responding to our mandate.*

PAGE 3
MESSAGE FROM THE CHAIRPERSON AND THE PRESIDENT AND CHIEF EXECUTIVE OFFICER

PAGE 4
BOARD OF DIRECTORS

PAGE 5
WHSCC CORPORATE OVERVIEW
- Regional Directors

PAGE 7
OUR CURRENT ENVIRONMENT
- The New Brunswick Economy
- SMEs Driving Economic Growth
- Population of New Brunswick
- Population by Region (WHSCC Regions)
- Employment
- Type of Employment
- Trends in Wage Rates
- Trends in Health Care Costs

PAGE 10
KEY STATISTICAL INDICATORS

PAGE 11
GOALS OVERVIEW

PAGE 12
GOAL ONE
- Executive Summary
- Prevention Services Division and Goal One
- WHSCC Stakeholder Profile
- WHSCC Employee Profile
- 2003 Highlights and Accomplishments

PAGE 15
GOAL TWO
- Executive Summary
- Compensation and Rehabilitation Services Division and Goal Two
- Corporate Services Division and Goal Two
- Prevention Services Division and Goal Two
- General Counsel's Office and Goal Two
- WHSCC Stakeholder Profile
- WHSCC Employee Profile
- 2003 Highlights and Accomplishments

PAGE 19
GOAL THREE
- Executive Summary
- Compensation and Rehabilitation Services Division and Goal Three
- WHSCC Stakeholder Profile
- WHSCC Employee Profile
- 2003 Highlights and Accomplishments

PAGE 22
GOAL FOUR
- Executive Summary
- Corporate Services Division and Goal Four
- General Counsel's Office and Goal Four
- WHSCC Stakeholder Profile
- WHSCC Department Profile
- 2003 Highlights and Accomplishments

PAGE 25
GOAL FIVE
- Executive Summary
- Human Resources Department and Goal Five
- WHSCC Employee Profile
- WHSCC Service Profile
- 2003 Highlights and Accomplishments

ISSN 1710-1204
ISBN 0-9732731-2-7

# [table of contents]


PAGE 28

## GOAL ONE STATISTICS

- Prevention/Occupational Health and Safety Statistics
- WHSCC Reported Accidents
- Provincial Accident Frequency Rate
- WHSCC Focus Industries Accident Frequency Rate
- Complaints
- Prosecutions

PAGE 30

## GOAL TWO STATISTICS

- Employer Satisfaction Index
- Injured Worker Satisfaction Index
- Average Number of Days from Accident to First Cheque
- Employers' Satisfaction
- Injured Workers' Satisfaction

PAGE 31

## GOAL THREE STATISTICS

- Summary of Benefits
- Short-term Disability and Rehabilitation, and Health Care Payments
- Number of Injured Workers Receiving Long-term Disability Benefits
- Benefits Payments
- Average Payment per Claim
- Number of Claims Adjudicated
- Nature of Injury
- Number of Claims Adjudicated by Type
- Return to Work

PAGE 33

## GOAL FOUR STATISTICS

- Payrolls by Sector
- Performance Objectives
- Investment Returns by Asset Class
- Funding History – Dollar Amounts and Percentage Funded
- New Brunswick Actual Average Assessment Rates
- Canada – Average Assessment Rates
- Third-party Actions

PAGE 36

## GOAL FIVE STATISTICS

- Accepted Claims for Commission Staff
- Absenteeism (Days per Person)
- Staff Turnover
- Employment Milestones and Retirements
- Internal Promotions

PAGE 37

## APPEALS TRIBUNAL

- Executive Summary
- Appeals Tribunal Service Overview
- 2003 Highlights and Accomplishments

PAGE 39

## APPEALS TRIBUNAL STATISTICS

- Appeals Received
- Appeals Resolved
- Appeals Initiated
- Appeals Results

PAGE 40

## HOW TO CONTACT THE WHSCC

## HOW TO CONTACT THE APPEALS TRIBUNAL

# Message to Stakeholders

## MESSAGE FROM THE CHAIRPERSON AND THE PRESIDENT AND CHIEF EXECUTIVE OFFICER

On behalf of the Workplace Health, Safety and Compensation Commission, its Board of Directors, and employees, we are proud to present our *2003 Report to Stakeholders*.

This report to you, our stakeholders – the employers, workers and health care professionals of New Brunswick – highlights not only our achievements over the past year, but yours as well. You can read about how one employer with a high accident frequency improved their safety to become an industry leader, and how some determined injured workers coped with their accidents and successfully re-entered the workforce. You'll also meet some of the WHSCC employees who helped them do it.

In 2003, the WHSCC concentrated on building our strength from within and improving our front-line service. Employees from prevention, compensation and rehabilitation services, and employer services representatives from assessment services were integrated under the new WorkSafe Services Division, providing a single point of contact for service delivery.

We're very pleased to report that in 2003, the Workers' Rehabilitation Centre (WRC) was awarded a three-year accreditation (the highest level possible) by the Canadian Council on Health Services Accreditation.

This report features some important statistics and industry trends. The focus industries and firms accident frequency rate is at its lowest since 1999.

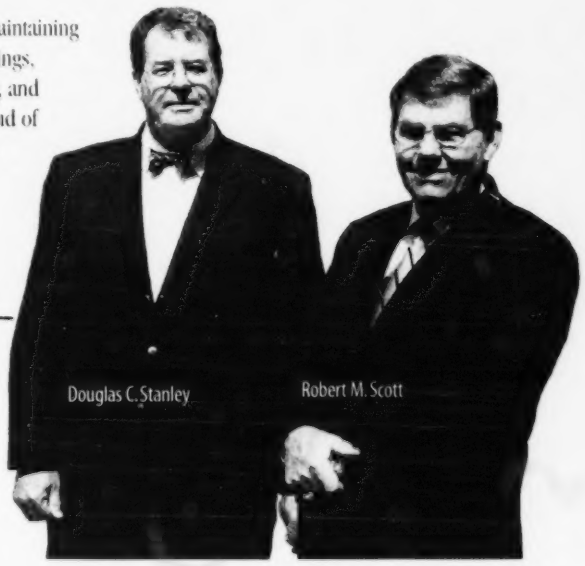
While we met our objective of reducing workplace accidents and minimizing their consequences in 2003, we were faced with a number of challenges. With an $18.5 million loss, our percentage funded fell to 92.3%. This loss is attributable to a decline in financial markets, and is not unique to the WHSCC, but has affected the insurance industry nationwide. We have sound and prudent investment strategies in place, and have increased our average assessment rate to ensure we return to fully funded status.*

Despite this challenge, we were able to adapt and move forward, maintaining our same high standards of service. Our 2003 client satisfaction ratings, compiled by an independent research firm, improved over last year, and show that you believe we're doing a good job. We're extremely proud of your trust and support, and we will work diligently and tirelessly to continue to earn it.

Sincerely,

Robert M. Scott
Chairperson, Board of Directors

Douglas C. Stanley
President and CEO




*For a detailed look at financial results, read the *2003 WHSCC Annual Report*, available online at ***www.whscc.nb.ca***.

# Board of Directors

### Robert M. Scott, Chairperson

Robert Scott was appointed Chairperson of the Board in November 2002. As founder of R.M. Scott Insurance, Mr. Scott has a broad knowledge of the insurance industry. In addition to his industry experience, Mr. Scott has a history of community service, and was awarded the Golden Jubilee Medal for his commitment to community.

Mr. Scott lives in Saint John, and has served on the boards of Greater Saint John United Way, Saint John Port Corporation, Imperial Theatre, Friends of Red Cross, and Life Underwriters Association.

### Douglas C. Stanley, President and Chief Executive Officer (Non-voting member)

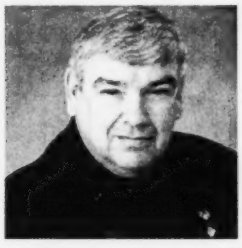
Mr. Stanley is a graduate of the University of New Brunswick Law School, with experience in health, safety and compensation issues. Before joining the Commission in November 2000, Mr. Stanley worked in Ottawa in private practice, specializing in arbitration and related dispute settlement.

His broad experience includes positions as New Brunswick's Deputy Minister of Labour and Manpower for six years, chairman of the Industrial Relations Committee, chairman of the Public Service Labour Relations Board, and chairman of the Construction Industry Panel's Industrial Relations Board. Mr. Stanley lives in Saint John.

### Paul M. LeBreton, Q.C., Chairperson of the Appeals Tribunal (Non-voting member)

Mr. LeBreton was appointed chairperson of the Appeals Tribunal in 2001. Before joining the Board, Mr. LeBreton was the Deputy Minister for the Department of Health and Wellness. Prior to that, Mr. LeBreton held the post of Deputy Attorney General and Deputy Minister of Justice. He has also served as the Secretary of the Law Society of New Brunswick, Treasurer and Claims Administrator for the Professional Liability Reserve Fund, and vice-chairman of the Canadian Lawyers Insurance Association.

Mr. LeBreton is a graduate of the University of New Brunswick Law School and the Université de Moncton with a Bachelor of Arts in Chemistry, and was a partner with the firm of Landry, LeBreton & McIntyre and director for Legal Aid New Brunswick. He resides in Moncton.



### Norman Bernard (Member representing workers)

Norman Bernard was appointed to the Board in June 2001, as a worker representative. A business agent for the Ironworkers Local 842, Mr. Bernard has more than 20 years experience negotiating collective agreements, and administering pension, trade improvement, apprenticeship, and health and welfare plans, as well as dispute resolution.

Mr. Bernard lives in Sussex.

### Donna McNeill (Member representing workers)

Donna McNeill was appointed to the Board in February 2001, as a worker representative. A labour relations officer with the New Brunswick Nurses' Union, Mrs. McNeill has a background in occupational health, and has served as chairperson of the Health and Safety Committee of the New Brunswick Nurses' Union.

In addition to her dedication to health and safety, Mrs. McNeill is community-minded, having volunteered for the Girl Guides of Canada, the Saint John Select Girls Soccer team, Saint John Youth Hockey Association and the Home and School Association.

### Robert Davidson* (Member representing workers)

### John Murphy* (Member representing workers)

*Resigned September 22, 2003

## Bernice Doiron Chiasson (Member representing general public)

Bernice Doiron Chiasson was appointed to the Board in February 2001, to serve the public interest. Mrs. Doiron Chiasson is a laboratory technician and adult educator. Before joining the Board, she was employed with Fisheries and Oceans Canada, where her training included quality management programs, fish product inspection, facilities inspection, and application of regulations.

Mrs. Doiron Chiasson has served on a number of professional boards, such as the Centre de bénévolat de la Péninsule acadienne Inc. Her community involvement includes work with the New Brunswick Division of the Canadian Cancer Society, the Fédération des Dames d'Acadie, and the Acadian Peninsula round table on spousal and family abuse. Mrs. Doiron Chiasson lives in Shippagan.

## Gerry Cluney (Member representing employers)

Mr. Cluney's appointment to the Board in September 1997, as an employer representative, was based on his 30 years of experience with Atlantic manufacturing sector associations. He has a wealth of industrial relations experience, including long involvement with workers' compensation systems and their related fields of policy development, accident prevention, finance and government liaison.

Before retiring in 1998, Mr. Cluney was executive vice-president of the Canadian Manufacturers Association for New Brunswick, and was the manager of provincial trade associations representing employers in the metal working, fish processing, mining and general manufacturing sectors. He was involved in a number of local, regional and provincial community and business organizations, including Westmorland Albert Solid Waste Corporation, New Brunswick Trade Development Board, Kiwanis Club, Rotary Club, and Golden Key Club.

## Lin Hupman (Member representing employers)

Lin Hupman joined the Board in January 2003 as an employer representative. Mr. Hupman has worked for Shaw Brick for almost 40 years, currently as district sales manager for New Brunswick and New England.

As past president of the Construction Association of New Brunswick Inc. (CANB), and past chair of several CANB committees, Mr. Hupman was instrumental in establishing the New Brunswick Construction Safety Association. He is also a member of the Apprenticeship and Occupational Certification Board under the Department of Training and Employment Development, where he is recognized for his ability to bring employers and labour to a common understanding of issues. Mr. Hupman lives in Fredericton.

## Fraser MacLeod (Member representing employers)

Fraser MacLeod joined the Board in February 2001, as an employer representative. Mr. MacLeod has been employed with Connors Bros. Ltd. for 27 years, in the field of industrial relations and human resources.

Mr. MacLeod has over 25 years of experience managing health, safety and workers' compensation programs in a number of jurisdictions in Canada and in the United States. He has served on the Employment Standards Tribunal and the Labour Force Development Board, among other government bodies. He was an active member of the Alliance of Manufacturers and Exporters Canada for several years.

## John Mahar (Member representing employers)

John Mahar was appointed to the Board in January 2002. Although appointed as an employer representative, Mr. Mahar believes, as an entrepreneur with several years experience in small business, that he can equally represent employers and workers.

Mr. Mahar has a background in engineering, construction management and home building, and lives in the Fredericton area, where he owns Topmar Building Supplies and the Lighthouse Family Resource Centre. Mr. Mahar has served on several boards including Castle Building Centres Group Ltd., Barry Moore Ministries and Green Lake Camp Inc.

# WHSCC Corporate Overview

## REGIONAL DIRECTORS

The director and the regional team provide Workplace Health, Safety and Compensation Commission services in the southwest, southeast, northwest and northeast regions of New Brunswick. The director is accountable to the vice-president for providing consistent and focused delivery of prevention and compensation and rehabilitation services, as well as staff development and performance. Services provided through the regional offices include: health and safety compliance; insurance registration; case management and return-to-work assistance; education; and workplace safety infrastructure. Responsibilities also include monitoring the effectiveness of staff and the delivery of services according to established standards.

### Omer Robichaud, Director, Adjudication and Benefit Services

As director, Adjudication and Benefit Services (ABS), Omer Robichaud is responsible for all new claims for the entire province. Mr. Robichaud and his staff of 60, based in Grand Bay-Westfield, are responsible for claims enquiries, claims adjudication, document processing and records management. Under his supervision, three long-term disability co-ordinators and support staff manage all pension and long-term disability claims. His department is also responsible for the transcription of health records and statistical coding for all reported accidents.

Mr. Robichaud began his career with the WHSCC 38 years ago, working as an assistant claims officer. He was soon promoted to claims officer, and later to assistant director and then director of the Claims Department. For the past 10 years, he has served as regional director of the southwest region and was recently appointed director of the Adjudication and Benefit Services Department.

### Rick Hancox, Director, Southwest Region

Rick Hancox is the regional director for the southwest region. Mr. Hancox and his team of 46, based in Saint John, provide services to clients in Saint John, Charlotte, Kings, Queens, York and Sunbury counties.

Mr. Hancox joined the WHSCC in 1991. He managed the pilot project for case management, and, following that assignment, he served as director of Policy and Program Development and as director, Regional Services for the Prevention Services Division.

### Jean Landry, Director, Southeast Region

Jean Landry is regional director of the southeast region. Mr. Landry and his team of 35, based in Moncton, provide services to clients in Albert, Westmorland and Kent counties.

Mr. Landry is celebrating 18 years of service with the WHSCC. He joined the Commission in 1986 as corporate comptroller in the Finance Department, and then worked as manager of Assessment Services for a few years. He has served in his current position of regional director since 1995.

### Edith Savoie, Director, Northwest Region

Edith Savoie is the regional director of the northwest region, a position she's held since joining the Commission in 1997. Edith and her team of 23, based in Grand Falls, provide services to clients in Carleton, Victoria, Restigouche and Madawaska counties.

Prior to her employment with the Commission, Mrs. Savoie was co-ordinator of the Extra-Mural Program in Sainte-Anne-de-Kent.

### Pauline Roy, Director, Northeast Region

Pauline Roy is the regional director for the northeast region. Pauline and her team of 30, based in Bathurst, provide services to clients in Northumberland, Gloucester and Restigouche counties.

Ms. Roy has served in this position since joining the Commission in 1993, transferring from the provincial government, where she held several senior management positions.

# Our Current Environment

## OUR CURRENT ENVIRONMENT

### The New Brunswick Economy

Recent research by The Conference Board of Canada indicates that New Brunswick will lead the way in Atlantic Canada and will not experience a deceleration in real GDP over the next two years; instead, the province should experience growth of 2.7% and 2.8% each year, respectively. Large-scale public and private construction projects, as well as upgrades to several provincial highways, will drive the growth.

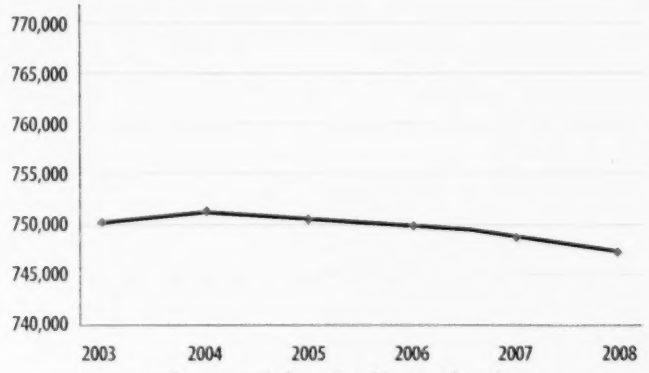
With the exception of the fishing sector, primary industries in the province are anticipated to grow slightly in the next year. The strong Canadian dollar has yet to negatively impact the manufacturing sector in New Brunswick, but the possibility exists that effects will be felt in 2004. No less than half of New Brunswick's manufacturing sector is concentrated in the wood, wood products and paper sub-sectors. Even though the province is exempt from American duties on softwood lumber and pays only an 8.4% anti-dumping duty, it will likely face reduced demand as housing construction slows across North America.[1] The forestry sector employs more than 17,000 New Brunswickers and has average weekly earnings that are 10% higher than the provincial average.[2] The softwood lumber tariffs dispute threatens many of those jobs, since more than 90% of New Brunswick's softwood exports go to the United States.

### Small and Medium-sized Enterprises Driving Economic Growth

Almost three-quarters of New Brunswick's businesses employ fewer than five people, and 93% have fewer than 50 employees. The small and medium-sized enterprise (SME) sector has experienced job growth of approximately 10% over the past 10 years – a higher level of growth than the province as a total.[3]

*New Brunswick's population is expected to decline over the next five years, with average annual growth rates in the range of 1% to -2%.*

Projected Population Levels in New Brunswick (2003-2008)




*Source: Conference Board of Canada, Table 49 Total Population*

### Population of New Brunswick

In 2003, approximately 750,600 individuals resided in New Brunswick, of whom 385,500 are included in labour force figures.[4] The province has continued to demonstrate one of the lowest annual growth rates in the country, increasing by fewer than 100 persons each year. New Brunswick's overall population is expected to decrease over the next five years.[5]

---

[1] RBC Financial Group, Provincial Outlook, February 2004.

[2] Atlantic Provinces Economic Council, The New Brunswick Forest Industry: The Potential Economic Impact of Proposals to Increase the Wood Supply, December 2003.

[3] Canadian Federation of Independent Business (CFIB), 2003 Survey of Members.

[4] Statistics Canada, Table 51-0001.

[5] Conference Board of Canada, Table 49 Total Population.

# [our current environment]

## Population by Region (WHSCC Regions)

More than 40% of New Brunswick residents live in the southwest region of the province. The remainder of the population is spread throughout the other three regions, with 23% residing in the northeast, 26% in the southeast, and 11% in the northwest. The distribution of the population between urban and rural areas is approximately 50-50.[6]

## Employment

In the five-year period since 1998, the number of New Brunswickers working in paid employment increased by 8.5%, reaching a peak of 345,600 jobs, or 89.6% of the active labour force, in 2002. Employment levels in New Brunswick fell by 600 jobs through 2003.[7] Projections indicate this decrease will reverse itself in 2004 and job growth will occur at a modest rate, resulting in a 3.8% gain over the next five years.[8]

The rate of unemployment in the province measured 10.4% in January 2004, representing an increase of 0.5%, compared to an unchanged level for the country as a whole.[9] New Brunswick's increased level of unemployment is attributed primarily to the comparatively higher rate – 0.7% – at which people entered the labour force in the last measurement period.

Industrial sectors showing the strongest growth trends were health care and social assistance, and manufacturing. Information technology, culture and recreation, and agriculture were the sectors hardest hit by employment losses.

## Type of Employment

One key indicator of any economy's strength is the relationship of full-time to part-time employment. Recently, the proportion of full-time to total employment decreased slightly, while the proportion of part-time to total employment increased. The increase in part-time positions may create some challenges for return-to-work and prevention activities.

The Canadian Federation of Independent Business (CFIB) survey of members indicates that 26% of SMEs in New Brunswick plan on increasing the number of full-time positions in their organization over the next 12 months, while 7% plan to lower it. The remaining 67% expect to retain the same staffing levels. Changes to part-time staffing are expected to be less significant, with 11% of SMEs planning increases and 7% planning decreases.[10] This may indicate a future stabilization of the proportion of full-time to part-time employment.

## Trends in Wage Rates

The minimum wage rate in 2003 remained steady at $6.00/hour, with a rate increase to $6.20/hour projected for January 2004. The January 2004 increase would mark the fourth minimum rate increase since 1999. The Province of New Brunswick has expressed its intention to further increase the rate[11] in 2004 to $6.60/hour, and indicates it is committed to continuing this practice.

The Conference Board of Canada projections indicate a continuing gradual increase in the average weekly wage rate, ranging between 2% and 3% for each of the next five years. Average weekly wage rates should grow from $600 to $690 between 2004 and 2008.

---

[6] Province of New Brunswick. Department of Finance – Economics and Statistics Branch.

[7] Ibid.

[8] Conference Board of Canada. Table 5 – Key Economic Indicators.

[9] Statistics Canada. 71-201 and Labour Force Historical Review.

[10] Manpower Professionals Quarterly Employment Outlook cites similar figures of growth for Fredericton, Moncton and Saint John.

[11] Province of New Brunswick. State of Province Address. January 2004.

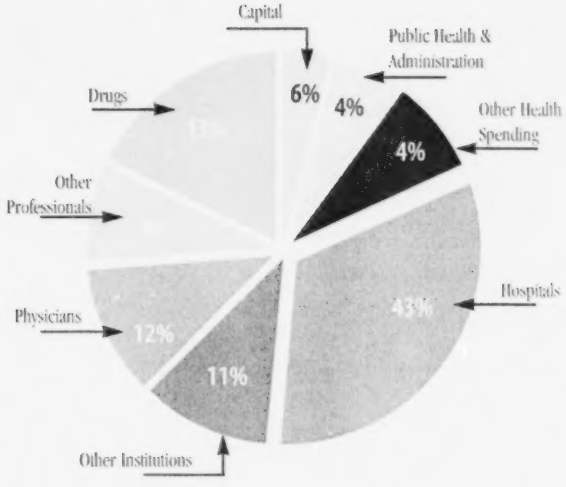
## Trends in Health Care Costs

In 2003, total health care expenditure was projected to reach $121.4 billion nationally, reflecting a total real growth rate of 4.6% for the year.[12]

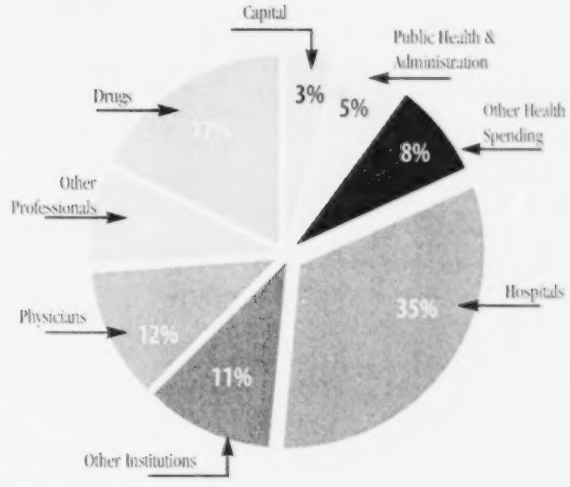
Since 1994, the number of dollars spent on health care in the province has grown at a rate exceeding the growth of the provincial GDP. In 1994, $9.50 of every $100 generated in the province was spent on delivery of health care services or products. In 2001, that figure reached a level of $9.60 of every $100 and is expected to reach $10 of every $100 in 2003.

The primary share of national spending is attributed to hospital care, with drugs ranking second. In the 1970s, drugs constituted 8.4% of the total health care expenditure; by 2001 this had risen to 15.7%. Until 1997, costs associated with physicians held the second place ranking behind hospitals. Since 1997, a shift has occurred and drugs have held the second place portion of spending and continue to increase their share of the pie. In 2003, drugs are projected to account for 16.2% of total health care expenditure.[13]

Total Health Expenditure by Use of Funds, New Brunswick 1990 – Current Dollars




Total Health Expenditure by Use of Funds, New Brunswick 2001 – Current Dollars




[12] Canadian Institute for Health Information. National Health Expenditure Trends. 1975 - 2003. Table Series A.

[13] Canadian Institute for Health Information. National Health Expenditure Trends. 1975 - 2003. Table Series D.

# Key Statistical Indicators

| | 2003 | 2002 |
|---|---|---|
| Number of claims reported | 26,410 | 27,151 |
| Total claims adjudicated | 26,535 | 26,811 |
| - lost-time claims | *6,195* | *6,322* |
| - no lost time | *5,588* | *5,887* |
| - recorded, no benefits paid | *14,744* | *14,589* |
| - work-related fatalities occurring | *8** | *13** |
| Average payment per claim | $3,968 | $3,777 |
| Average days lost per lost-time claim | 75 | 77 |
| Current year claims costs incurred (000s) | $100,220 | $94,678 |
| Claims payments made for current and prior years' injuries (000s) | $115,253 | $111,097 |
| Claims costs incurred for current and prior years' injuries (000s) | $165,326 | $167,423 |
| Total benefits liabilities – assessed employers (000s) | $672,017 | $628,793 |
| Total benefits liabilities – self-insured employers (000s) | $104,623 | $97,774 |
| Fund balance (in millions) | $(60.2) | $(41.7) |
| Percentage funded | 92.3% | 94.3% |
| Administration costs – Operations, excludes self-insured (000s) | $17,715 | $16,843 |
| Administration costs – Occupational health and safety (000s) | $7,254 | $6,730 |
| Assessment revenue (000s) | $124,073 | $109,228 |
| Total premium revenue (000s) | $152,066 | $142,699 |
| Assessable payroll (000s) | $6,233,495 | $5,929,541 |
| Provisional average assessment rate | $2.07 | $1.90 |
| Actual average assessment rate | $2.03* | $1.86* |
| Market rate of return on portfolio | 12.4% | (5.6%) |
| Average calendar days from injury to first payment issued | 39 | 40 |
| Average calendar days from registration to first payment issued (all claims) | 27 | 28 |
| Average composite duration of claim (days) | 77 | 78 |
| Maximum assessable earnings | $48,400 | $47,600 |
| Number of assessed employers | 13,481 | 13,530 |
| Number of New Brunswickers working | 345,000 | 345,600 |
| Number of workers covered by the *Workers' Compensation Act* | 290,000 | 291,000 |
| Number of workers covered by the *Occupational Health and Safety Act* (excludes workers covered by federal legislation) | 332,000 | 333,000 |
| Number of workplace health and safety inspections | 5,958 | 5,943 |
| Number of orders (violations of the *Occupational Health and Safety Act*) written | 4,244 | 4,077 |
| Number of serious accident investigations | 232 | 159 |
| Number of health and safety awareness/training sessions | 806 | 702 |
| Appeals received | 609 | 595 |
| - initiated by workers (or their representative) | *549* | *533* |
| - initiated by employers (or their representative) | *60* | *62* |
| Appeals resolved | 522 | 564 |

*Projected, pending receipt of final figures for 2003.

Note: Certain figures have been restated from previous publications to reflect new information.

# Goals Overview

*The Commission's goals were conceived with one end in mind – to provide the best service possible to our stakeholders.*

*Our goals are specific, realistic and measurable. We are challenged not only to attain them, but to exceed them. They are the principles that guide us, and define us.*

*Our goals challenge each and every one of us daily to act fairly and without prejudice, to act honestly and openly, in the best interests of you, our stakeholders – New Brunswick's employers, workers, health care professionals and public.*

*Our goals represent the itinerary of our journey, a journey with no destination, only an end – to continue to deliver the quality of service our stakeholders deserve, and earn the trust you have placed in us. Thank you for accompanying us on this journey – we look forward to the next leg.*

# Goal One

## "OUR VIGOROUS PURSUIT OF SAFETY WILL LEAD TO A SIGNIFICANT DECLINE IN THE FREQUENCY OF ACCIDENTS."

**TARGET FOR 2003:**
A reduction in provincial accident frequency rates – and accident reduction for specifically targeted sectors and employers.

**2003 RESULTS SUMMARY:**
In 2003, the number of workplace accidents dropped from 3.97 accidents per 100 full-time employees in 2002 to a projected value of 3.6 accidents. Focus firms experienced a drop of 16% for 2003, down from 19% in 2002.

**DETAILED RESULTS:**
The following tables and charts displaying the detailed results of the Commission's 2003 efforts to achieve Goal One are available in the Goal One Statistics section on pages 28-29 of this report:

- Prevention/Occupational Health and Safety Statistics
- WHSCC Reported Accidents
- Provincial Accident Frequency Rate
- WHSCC Focus Industries Accident Frequency Rate
- Complaints
- Prosecutions

**CONTRIBUTING DIVISION:**
Prevention Services Division

## Executive Summary

The WHSCC is in business to put ourselves out of business – once New Brunswick workplaces become entirely accident-free, our services will no longer be necessary. Until then, however, preventing accidents, and minimizing their impact when they do happen, is our most important goal. That's because fewer accidents means fewer injured workers, and fewer injured workers means reduced benefits payments, which means reduced annual premiums for New Brunswick's employers. But the most important savings are not financial – you can't put a price on saving lives.

Accidents are a major health issue for New Brunswick. In 2003, there were 11,788 injuries in workplaces alone, costing the province's employers $100,220,000. In addition, there is the tremendous emotional and physical cost to the injured and their families. This underlines the value of the WHSCC as a "no-fault" insurance agency for New Brunswick's employers and workers.

The WHSCC's Prevention Services Division is responsible for all activities related to reducing accidents, as defined by Goal One, including the administration of the *Occupational Health and Safety (OHS) Act* and its related regulations.

*"The Prevention Services Division is focused on advancing the principle that every worker is entitled to a safe and healthy work environment."*

David Greason, Vice-President, Prevention Services Division

"The Prevention Services Division is focused on advancing the principle that every worker is entitled to a safe and healthy work environment," says David Greason, vice-president, Prevention Services Division. "We do this by taking a creative, aggressive, hands-on approach to prevention, implemented through effective educational programs and relevant policies and practices."

## PREVENTION SERVICES DIVISION AND GOAL ONE

### What we do:

In our commitment to reduce accident frequency, the Prevention Services Division:

- Diligently promotes accident prevention to New Brunswick's employers, and identifies and works with focus industries and focus firms to develop customized health and safety plans, with realistic and measurable goals;
- Nurtures a health and safety culture with New Brunswick's workers, focusing on our youth;
- Administers and ensures compliance of the *OHS Act* through regular safety inspections and follow-up visits;
- Investigates the cause of accidents, recommends prevention measures, establishes if there is an *OHS Act* violation, and communicates the findings; and
- Makes available, through arbitration services, the resources for employees to exercise their rights under the *OHS Act*.

### How we do it:

#### Education Services

Our education consultants provide awareness training to New Brunswick employers, and help them evaluate their health and safety education needs, and propose improvements. Education consultants also help workplaces cultivate successful Joint Health and Safety Committees.

#### Consulting Services

Our health and safety and ergonomics consultants provide guidance and support to New Brunswick's workplaces on implementing and maintaining safe and healthy practices and working conditions, through comprehensive workplace evaluations and health and safety programs.

#### Inspections and Investigations

Our occupational hygienists and health and safety officers conduct more than 6,500 workplace health and safety inspections annually, including in-depth investigations of workplace fatalities and serious accidents. With the

Wayne MacAllister, Maple Leaf Homes

Maple Leaf Homes, a producer of manufactured housing headquartered in Fredericton, once held the unfortunate distinction of leading the industry in accident frequency. Today, within two years of adopting the ***5*22*** health and safety program, the company is an industry leader in health and safety.

Wayne MacAllister, manager of Employee Services and Health and Safety at Maple Leaf Homes, has the relevant experience to help Maple Leaf Homes maintain this new status. Mr. MacAllister has certifications in contracting, carpentry and project planning, and has gone through the workers' compensation system as an injured worker. In fact, it was his workplace injury that inspired him to seek certification as a health and safety officer in Nova Scotia and New Brunswick.

### [WHSCC stakeholder profile]

"Our goal at Maple Leaf Homes is clear and simple – to maintain a healthy workforce," Mr. MacAllister says.

The ***5*22*** system is an effective tool because "it helps you write a plan with an objective, and achievable goals to work toward. It helps you identify problem areas, audit and monitor end results, and forecast," he says.

Maple Leaf Homes' renewed commitment to health and safety meant a comprehensive review of all accidents since 1990. "We looked at the worst-case problems and addressed those first. We identified and implemented new programs, such as the proper use of pneumatic air tools and utility knives, manual handling, JHSC and a supervisor training program. We also introduced incentives such as employee appreciation day and a safety boot incentive, which allows employees $100 to purchase approved safety boots. This has cost the company a great deal up front, but we consider it an investment in our future. We're already seeing the rewards of a safe workplace – a healthy workforce, positive attitude, less turnover, and increased productivity with improved attendance.

"All new employees receive general safety orientation, including WHMIS, and safety information is updated through Toolbox Talk, a weekly health and safety meeting. We hold every employee accountable for health and safety, and ensure they're aware of procedures and risks," he says.

"You can't look at production alone. Safety and productivity go hand-in-hand. That human element is the most important – people are a non-replaceable commodity."

Monique Comeau, WHSCC Health and Safety Consultant

Monique Comeau treats her clients the same way she treated her former patients – with lots of TLC.

Before joining the WHSCC in 1995, Ms. Comeau worked as an operating room nurse and then branched into workplace health and safety and obtained a diploma in Occupational Health. "All the skills I developed as a nurse, I use here in my job as a health and safety consultant," she says.

Ms. Comeau, WHSCC health and safety consultant for the southwest region, works with primary focus firms (firms with an accident record higher than their industry average) to reduce their accident frequency and implement a successful health and safety program. This includes cultivating trust and building relationships, and assessing her clients in a "holistic fashion."

Ms. Comeau says her biggest challenge is getting firms to buy into health and safety. "It requires dollars being spent wisely and an investment in resource time, which ultimately requires a strong lasting commitment from both the employers and employees."

[WHSCC employee profile]

Ms. Comeau says it's also difficult to keep her clients motivated, and sustain the momentum of a health and safety plan once it's been implemented. To help do this, the WHSCC has developed a "rapid cycle" plan, which has clients experiencing success within three months. "Once they achieve success, they do become more motivated, and the responsibility for health and safety gradually shifts from us, to them. They develop confidence in themselves to promote their own health and safety."

Despite the challenges, Ms. Comeau says she has been successful in changing negative attitudes toward health and safety. She's proud to say that all her clients are showing success, by reducing accidents and their associated costs. One such client is Maple Leaf Homes, profiled on page 13. "I love helping companies succeed, and enjoy aligning my work with that of the Commission's vision and goals," she says.

"It's a win-win situation. Everyone wins when accidents are prevented – the WHSCC meets its goal of reducing accident frequency, employees win with a safer and healthier work environment, and employers win with improved employee relations, decreased productivity losses and reduced premiums."

legislative responsibility and authority to enforce the *OHS Act*, our health and safety officers issue more than 4,500 improvement and stop-work orders annually to correct violations.

## 2003 Highlights and Accomplishments

The following list of 2003 activities supported the Prevention Services Division's daily efforts to achieve Goal One.

- The division identified and worked with four focus industries (logging, sawmills, auto repair garages, nursing homes) to help improve their health and safety programs. These industries received increased visits and inspections from health and safety consultants and officers. Smaller scale activities were conducted with the aquaculture, potato harvesting and highway construction industries.
- The division delivered 540 workshops in workplaces throughout New Brunswick on a wide range of topics.
- The division co-hosted, with the Communications Department, the WHSCC's 23rd Annual Health and Safety Conference, featuring 26 different workshops. More than 670 delegates attended.
- The division brought the highly-acclaimed Heroes safety program to approximately 11,000 New Brunswick high school students.
- A spring television advertising campaign targeted the construction industry, while a fall campaign targeted the manufacturing industry. Both were extremely successful, with a recall rate of 69%.
- Several publications were authored by the division and produced through the Communications Department, to help promote health and safety to our stakeholders and the general public.
- A total of 22 prosecutions were recommended, resulting in 13 convictions and $54,275 in fines.

# Goal Two

## "WE WILL PROVIDE PROMPT, EFFECTIVE, EFFICIENT, AND CARING SERVICES TO OUR CLIENTELE."

### TARGET FOR 2003:

Our annual survey of public opinion will produce consistently high results. At a minimum, we will maintain a satisfaction score of 82% for injured workers, and 85% for assessed employers.

### 2003 RESULTS SUMMARY:

In 2003, injured workers indicated they were an average of 81% satisfied with the Commission's performance in the 12 categories surveyed. Employers indicated they were an average of 86% satisfied.

### DETAILED RESULTS:

The following charts displaying the detailed results of the Commission's 2003 efforts to achieve Goal Two are available in the Goal Two Statistics section on page 30 of this report:

- Employer Satisfaction Index
- Injured Worker Satisfaction Index
- Average Number of Days from Accident to First Cheque
- Employers' Satisfaction
- Injured Workers' Satisfaction

### CONTRIBUTING DIVISIONS/DEPARTMENTS:

Compensation and Rehabilitation Services (CARS) Division
Corporate Services Division
Prevention Services Division
General Counsel's Office

## Executive Summary

Client satisfaction is an important indicator of the WHSCC's success in achieving Goal Two. Employer funds provide much more than compensation – they also provide a whole range of integrated accident prevention services and return-to-work programs. This value is often understood only once these services are needed. The employer and injured worker satisfaction surveys are a measure of our delivery and the quality of these services, and their results tell us that we're doing a great job.

*"Each WHSCC division is dedicated to providing prompt, effective, efficient, and caring services that accurately address our stakeholders' needs, as defined by Goal Two."*

Douglas C. Stanley, President and Chief Executive Officer

"Each WHSCC division is dedicated to providing prompt, effective, efficient, and caring services that accurately address our stakeholders' needs, as defined by Goal Two," says Douglas Stanley, president and chief executive officer. "I am proud of the commitment from each and every Commission employee to this end."

Although the entire Commission works toward Goal Two, we have outlined the efforts of only the department and divisions that work directly with the Commission's clients. These are: Prevention Services Division; Compensation and Rehabilitation Services (CARS) Division ; Corporate Services Division; and General Counsel's Office.

# [goal two]

## CARS DIVISION AND GOAL TWO

### What we do:

In our commitment to client satisfaction, the CARS Division provides efficient adjudication services and prompt and equitable benefits payments.

### How we do it:

#### Claim Creation and Adjudication

The division assigns a claim number and creates a file once it receives the correct forms notifying the division of an accident, and summarizing the treatment provided. Each claim is thoroughly evaluated, and, if clarification is necessary, may require further medical consultation. A decision is made only once the adjudication process is complete.

#### Benefits Payments

Once a claim is approved, an injured worker may be eligible for wage loss replacement, medical costs, case management services, rehabilitation services, and training benefits.

*Case Management Services*

To provide the effective, efficient and caring services defined by Goal Two, injured workers who are off work for six weeks or more are provided with case management services. The case management system is a three-pronged approach for the safest and quickest return to work, involving the worker, the employer, and the health care providers. The case management team may include a case manager, an occupational therapist, a medical advisor and a rehabilitation specialist.

#### Arbitration Process

Workers are protected from workplace discrimination when they exercise their rights and responsibilities under the *OHS Act*. The Prevention Services Division provides neutral arbitration services to any worker facing discrimination for upholding their rights under the *OHS Act*.

## CORPORATE SERVICES DIVISION AND GOAL TWO

### What we do:

In our commitment to client satisfaction, the Corporate Services Division provides employers with a balanced and well-managed assessment system, designed to reward efforts for improving health and safety.

### How we do it:

#### Assessment Services

The WHSCC assigns an industry classification to registered employers, and calculates their annual premium based on the assessment rate associated with their classification, and their projected or actual annual assessable payroll.

*Experience Rating System*

Employers with an assessed premium of $1,000 or more are assigned an experience rating, which calculates their assessment by comparing their claim history to that of their rate group as a whole. Employers with a lower accident cost average than others in their rate group will see a savings on their annual premium. This program is designed to reward employers with few and less severe accidents or injuries with lower premiums, and provide a financial incentive to those with higher ratings.

*Monthly Assessments on Actual Payroll (MAAP) Program*

The Monthly Assessments on Actual Payroll (MAAP) program allows employers to report their actual assessable earnings more efficiently and conveniently. They can do this monthly, and in a variety of ways, including by fax or online.

## PREVENTION SERVICES DIVISION AND GOAL TWO

### What we do:

In our commitment to client satisfaction, the Prevention Services Division offers employers comprehensive safety programs and consulting services with the aim of reducing accidents, and, consequently, their premiums. The division makes available the resources for employees to exercise their rights under the *OHS Act*.

### How we do it:

#### Consulting Services

The Prevention Services Division's health and safety, education, and ergonomics consultants provide New Brunswick's employers with in-depth evaluations and constructive recommendations.

*Health and safety consultants* concentrate their efforts on a small number of employers identified as higher risk, to help them implement and maintain customized health and safety programs.

*Education consultants* provide awareness training on industry-specific topics such as WHMIS, accident investigation and JHSC roles.

*Ergonomics consultants* help workplaces reduce injuries and illnesses, such as musculoskeletal disorders (MSIs) and repetitive strain injuries (RSIs), by identifying ergonomic hazards and providing industry-specific and task-specific solutions to eliminate them.

## Michel Beaudoin, Chaleur Regional Hospital

When Michel Beaudoin injured his back on April Fool's Day, 1989, it was no joke.

He suffered extreme pain and was unable to work or maintain the active lifestyle he once enjoyed, a lifestyle that included karate, kickboxing and skiing.

But today, Mr. Beaudoin focuses on the positive, which includes a job that he loves. Through a lot of hard work and determination, Mr. Beaudoin is now a bio-medical technician in the X-ray department at the Chaleur Regional Hospital in Bathurst.

A former health care attendant in a nursing home, Mr. Beaudoin suffered his first injury while transferring a patient in April 1989. Six years and three operations later, it was determined he could not return to his pre-accident occupation.

### [WHSCC stakeholder profile]

"I was very frustrated," he says. "But it all worked out for the better." With help from his WHSCC case manager, Aldo Mallet, Mr. Beaudoin began looking at career alternatives.

Embalming, a profession that had always intrigued him, was out of the question since it involved the same type of lifting that caused his initial injury. His second choice as a medical technician seemed just as far out of reach. "I hated computers. But I was always fascinated by X-rays, and knew after touring the hospital that that was what I wanted to do."

So it was back to school for Mr. Beaudoin. He graduated from the NBCC in Bathurst in June 2003, with certificates in Communications and Electronics and Industrial Control. He was hired by the hospital on September 15, when a position opened up in the X-ray department – exactly where he wanted to be.

Although it was his perseverance and commitment that got him to where he is today, Mr. Beaudoin credits his case manager, Aldo Mallet, with part of his success. "Aldo has always been there for me and my wife, Marguerite. We're a good team."

# [goal two]

Aldo Mallet, WHSCC Case Manager, Northeast Region

Goal Two – to "provide prompt, effective, efficient and caring services to our clientele" – perfectly describes the role of the WHSCC case manager.

Aldo Mallet, case manager in the northeast region, has been providing these services to WHSCC clients for more than a decade. Before joining the WHSCC in 1994, Mr. Mallet spent 11 years as a social worker, experience that has served him well as a case manager.

"Injured workers often have no idea what services are available, and they are usually very emotional," Mr. Mallet says. "One of the first things we do is inform them about existing resources, and help them establish realistic goals for rehabilitation and their return to work.

"Helping injured workers achieve these goals is the most gratifying part of my job. That, and working with employers who do everything they can to accommodate an injured worker."

## [WHSCC employee profile]

Mr. Mallet says no day is typical for a case manager.

"You can't count the number of hours on the job. I'm at my desk early every morning, trying to plan my day. No matter how carefully I plan, though, it's almost always the case that priorities change by the calls, visits or correspondence I receive. Benefits to be paid to injured workers or telephone calls or messages are taken care of as quickly as possible, usually the same day."

Although his work can be highly rewarding, Mr. Mallet says it can also be very stressful and challenging. "But I am lucky to work with a very knowledgeable and qualified team. No matter how stressful it can be, I still LOVE it," he says. And clients, such as Michel Beaudoin (see profile page 17) can vouch for Mr. Mallet's dedication to his job, and to his clients.

## GENERAL COUNSEL'S OFFICE AND GOAL TWO

In its commitment to client satisfaction, the General Counsel's Office conducts research and provides information and support to the stakeholder community on a broad range of legal topics, including trends in workers' compensation law, occupational health and safety law and administrative law. The office also conducts education seminars and awareness training in all areas of workers' compensation law, occupational health and safety law and fraud/abuse detection and prevention.

### 2003 Highlights and Accomplishments

The following list of 2003 activities supported the divisions' daily efforts to achieve Goal Two.

- The Planning and Policy Department of the Corporate Services Division conducted an in-depth stakeholder consultation and survey in the fall.
- The Planning and Policy Department continued to co-ordinate the Injured Workers' Advisory Committee, which met throughout the year to discuss recommendations for improving WHSCC services and programs.
- The Assessment Services Department of the Corporate Services Division hosted 18 information sessions with employer associations and other groups.
- The Assessment Services Department expanded the MAAP program to include approximately 1,800 employers, accounting for close to 60% of total assessment revenue.

# Goal Three

## "WE WILL DECREASE THE TIME BY WHICH INJURED WORKERS RETURN TO PRE-ACCIDENT, MODIFIED OR ALTERNATE EMPLOYMENT."

### TARGET FOR 2003:

To return at least 60% of lost-time claimants to work within 20 days of claim acceptance at the WHSCC, and at least 96% within 260 days.

### 2003 RESULTS SUMMARY:

A total of 59%* of injured workers safely returned to work within 20 days of claim acceptance at the WHSCC; 94.8%** returned to work within 260 days.

*Data is calculated to the end of the second quarter 2003.
**Data is calculated to the end of the second quarter 2002.

### DETAILED RESULTS:

The following tables and charts displaying the detailed results of the Commission's 2003 efforts to achieve Goal Three are available in the Goal Three Statistics section on pages 31-32 of this report:

- Summary of Benefits
- Short-term Disability and Rehabilitation, and Health Care Payments
- Number of Injured Workers Receiving Long-term Disability Benefits
- Benefits Payments
- Average Payment per Claim
- Number of Claims Adjudicated
- Nature of Injury
- Number of Claims Adjudicated by Type
- Return to Work (Injured Workers with Lost-time Claims)

### CONTRIBUTING DIVISION:

CARS Division

## Executive Summary

Despite the fact that all workplace injuries are both predictable and preventable, people make mistakes and accidents still occur. Goal Three defines the WHSCC's commitment to ensuring that when they do happen, and a worker is injured, that worker is returned to the workforce as safely and quickly as possible.

*"This three-pronged approach is integral to getting workers back to work safely, and quickly."*

Dr. Douglas Margison, Chief Medical Officer, CARS Division

The WHSCC realizes the financial and emotional stress being out of work can cause. So we work with employers, the injured worker and the appropriate health care professionals to make the return-to-work process as stress-free and painless as possible.

"This three-pronged approach is integral to getting workers back to work safely, and quickly. Since recovery and rehabilitation might involve multiple disciplines such as occupational therapy, physical therapy, education, and counseling, to name a few, it's important to identify the most effective care that will restore maximum function as quickly as possible. Developing "best practices" with a network of co-operative partners is helping us do just that," says Dr. Douglas Margison, chief medical officer.

# [goal three]

## Buffy Abric and Peter Bourque, Keystone Kelly's

Buffy Abric was a server at Keystone Kelly's in Saint John in November 2001 when she injured her back while trying to move a heavy wooden sign.

"I knew as soon as I did it that it was serious. I was hunched over and couldn't straighten up – I could barely walk," Mrs. Abric says.

The next 18 months proved to be the biggest challenge of her life, she says. After an initial two-week stay in the hospital, she underwent various treatments, including acupuncture, and several doctors' visits. "No doctor wanted to operate. I also saw specialists in the United States, who said there was nothing that could be done."

But something was done. Mrs. Abric was ecstatic to find a surgeon in Moncton who would operate. She underwent her first surgery on November 19, 2002. Two weeks later, however, she says the disc "popped out," and she was laid up for another seven to eight months. A second surgery proved more successful, although she says she still suffers a lot of pain.

"It [the injury] did change my life. There are things I can't do – like lift my boys or ride a bike. But it's not enough to keep me down."

## [WHSCC stakeholder profile]

Today Mrs. Abric is back to work at Keystone Kelly's. During her recovery, the restaurant was sold. The previous owner highly recommended Mrs. Abric to the new owner, Peter Bourque, who trained her as a dining room manager, a position that doesn't rely on lifting.

"It was a big investment on my part," Mr. Bourque says, "but the end results have been great. Buffy has a lot to offer. It has definitely been a positive experience."

Buffy is grateful to her employer, as well as to her husband, Chris Abric, and her parents, Barb and Gerald Pye. "Things were pretty rough at times. Without them I couldn't have gotten through it."

She is also very appreciative of the WHSCC. "Without the WHSCC I wouldn't be working now. My case manager, Kathleen Evans, was phenomenal."

## CARS DIVISION AND GOAL THREE

### What we do:

In our commitment to Goal Three, the CARS Division works closely with health care professionals to provide creative, cost-effective rehabilitation programs to ensure a safe, smooth and fast return to work for injured workers.

### How we do it:

#### Health Care Community Liaison

In co-operation with the treating physicians, the division tracks the progress of each injured worker, provides access to appropriate health care service providers and prescription drugs, and establishes guidelines for disability durations and expected healing times. The division also uses the services of the Workers' Rehabilitation Centre (WRC) to help in the injured worker's recovery.

#### Benefits

Once a claim is approved, an injured worker may be eligible for wage loss replacement, medical costs, case management services, rehabilitation services, and training benefits.

*Case Management Services*

Any claim expected to last more than six weeks, or those related to serious injuries, are assigned to WHSCC's case management services, located at each of the four regional offices throughout the province. A case manager and the case management team's internal medical advisor work with the injured worker's physician to discuss treatment options, payment approvals and progress reports.

*Occupational Rehabilitation*

Accredited multidisciplinary occupational rehabilitation services are provided through the WRC.

*Vocational Rehabilitation Services*

The division's Vocational Rehabilitation Services provides job search assistance, on-the-job training, formal education programs, and self-

employment opportunities for injured workers, once they become job-ready.

## 2003 Highlights and Accomplishments

The following list of 2003 activities supported the CARS Division's daily efforts to achieve Goal Three.

- The Work Conditioning model for case management was expanded from soft tissue injuries to include all injuries.
- The disability management initiative delivered 80 meetings/in-service sessions to over 550 employers and employees. Four workshops on "Disability Management: How to do a Job Task Analysis" were offered to 50 delegates representing 34 workplaces.
- Continuing to provide education to physicians, the Commission held 14 community hospital sessions.
- The Commission developed a series of *Rapid Assessment* videos for back and shoulder injuries, for use by physicians treating and diagnosing injuries.
- The Commission established a Joint Treatment Issues Committee with the New Brunswick Medical Society (NBMS), and revamped the Commission's *Physiotherapy Progress Report*.
- In conjunction with the Human Rights Commission, the Canadian Bar Association and the NBMS, the Commission sponsored the first conference on "Breaking Down the Barriers to Returning to Work." The conference was held with the aim of improving collaboration among employers, labour representatives, lawyers, physicians and chiropractors to explore ways to eliminate obstacles for a disabled person returning to work.
- In conjunction with Disability Awareness Week, the WRC hosted an Open House, and a physician-accredited educational program called "Occupational Rehabilitation."
- The WRC was resurveyed by the Canadian Council on Health Services Accreditation and was awarded a three-year accreditation, the highest level possible.

Kathleen Evans,
WHSCC Case Manager,
Southeast Region

**Goal Three describes the WHSCC's commitment to returning injured workers to the workforce as safely, quickly and efficiently as possible. The case manager plays an important role in this process.**

"The case manager is the liaison between the injured worker, employer, treating physician and service providers," says Kathleen Evans, case manager for the southwest region. "As a case manager, I am simply the main point of contact for developing a safe return-to-work plan. Success depends on the participation of all parties, but most importantly on the commitment and flexibility of the injured worker, employer and co-workers," she says.

"The frustration and anxiety injured workers experience caused by the upheaval in their lives following an injury, both financially and physically, sometimes outweighs the good a case manager has to offer. Many of them say they fear the 'unknown.' But my clients can rely on my honesty, guidance and 35 years of experience to help them through a safe return to work."

The case manager can wear many hats, Mrs. Evans says. "Sometimes I take on the role of a telemarketer, but that's okay. Information is what a client needs to sort out the change in their lives, and they need it right away."

## [WHSCC employee profile]

The most frustrating aspect of her job is not always being able to say yes. "But that's when my creative thinking and experience kicks in," she says. "Also, there are many resources outside the WHSCC where we can go for answers.

"Every injured worker's goal is to get their life back on track, and as case manager, I do my best to help them achieve this goal."

Injured workers such as Buffy Abric (see profile on page 20) are proof positive of Mrs. Evans' success.

# Goal Four

## "WE WILL HOLD THE ASSESSMENT RATES TO EMPLOYERS AT THE LOWEST LEVEL POSSIBLE, CONSISTENT WITH THE BEST POSSIBLE BENEFITS TO CLIENTS."

**TARGET FOR 2003:**

At a minimum, we will maintain a fully-funded liability.

**2003 RESULTS SUMMARY:**

The provisional 2003 average assessment rate rose by $0.17 per $100 of assessable payroll over last year's provisional rate. As well, the Commission's funded position dropped to represent a 92.3% funded liability.

**DETAILED RESULTS:**

The following charts and tables displaying the detailed results of the Commission's 2003 efforts to achieve Goal Four are available in the Goal Four Statistics section on pages 33-35 of this report.

- Payrolls by Sector
- Performance Objectives
- Investment Returns by Asset Class
- Funding History – Dollar Amounts (in Millions) and Percentage Funded
- New Brunswick Actual Average Assessment Rates
- Canada – Average Assessment Rates
- Third-party Actions

**CONTRIBUTING DIVISION/DEPARTMENT:**

Corporate Services Division
General Counsel's Office

## Executive Summary

Goal Four presents the significant challenge of balance – balancing the employer's right to the lowest assessment rates possible with an injured worker's right to the best benefits possible.

"We take our role as stewards of the funds of New Brunswick employers very seriously," says Peter Murphy, vice-president, Corporate Services Division. "We are dedicated to ensuring that New Brunswick employers receive value for their premiums, and employees receive the best quality treatment, care, and compensation in case of an injury."

> *"We take our role as stewards of the funds of New Brunswick employers very seriously."*
>
> Peter Murphy, Vice-President, Corporate Services Division

To ensure benefits for injured workers and the provision of prevention and health and safety services, the Commission must maintain fiscal stability and return to a fully-funded liability. To do this, provisional assessment rates increased in 2003 to $2.07, from $1.90 in 2002. Despite this increase, however, our provisional assessment rates remained below the national average of $2.10, and the lowest in Atlantic Canada. We also continue to follow a sound, long-term investment strategy.

## CORPORATE SERVICES DIVISION AND GOAL FOUR

### What we do:

In our commitment to Goal Four, the Corporate Services Division maintains a measured balance between competitive assessment rates and fair benefits for the injured worker.

The Corporate Services Division manages the industry classification and experience rating systems, collects assessed premiums, and manages the Monthly Assessment on Actual Payroll (MAAP) program.

The division works closely with the Board of Directors on strategy and policy development and rate setting, and provides consultation services to stakeholders.

### How we do it:

#### Assessment Services

The Assessment Services Department provides liaison with New Brunswick's 13,481 registered employers. They manage the assessment process, and explore ways to reward employers who have positive claim histories.

#### Treasury Department

The Treasury Department is responsible for generating and managing the WHSCC's revenues. It does this by investing the premiums paid by employers over the long term, creating a fund from which to pay benefits to injured workers.

#### Planning and Policy

The Planning and Policy Department is responsible for strategic planning, and policy development. The department produces the WHSCC's quarterly reports, and conducts regular stakeholder consultations, which often result in recommendations for change to the legislation and regulations under which the WHSCC operates.

#### Fiscal and Economic Planning

The Fiscal and Economic Planning Department helps the Board of Directors estimate the cost of any proposed legislative amendments and policy changes.

Jacques Laroche, Injured Workers' Advisory Committee

Committees such as the WHSCC-sponsored Injured Workers' Advisory Committee provide a voice for New Brunswick's injured workers, helping to maintain the balance necessary between fair assessment rates for employers and the best possible benefits for clients, as defined by Goal Four.

The Injured Workers' Advisory Committee provides a forum for discussing issues relevant to injured workers in the province, with the aim of improving the Commission's services and programs. The committee supplies injured workers with the latest information on approved changes in the *WC* and *OHS Acts*, policies, procedures and programs, and provides feedback on these changes.

Jacques Laroche recently completed his second and final term on the advisory committee. Mr. Laroche, a husband and father of two, is a paraplegic. He was injured in a logging accident in 1988.

### [WHSCC stakeholder profile]

"I was proud to serve on the committee. It was very enriching, personally," Mr. Laroche says. "Committee members play a vital role by helping the Commission inform injured workers about changes to legislation, programs and resources available to them," he says.

"It was very interesting – we worked with all kinds of issues. Discussion can bring change, and we provided recommendations to the Commission's Board of Directors. We considered many factors and put a lot of thought into these recommendations, and we were not ignored. The Commission values our contribution and took us seriously. It was gratifying to see responses to our suggestions."

Following his accident, Mr. Laroche said the WHSCC worked closely with the Canadian Paraplegic Association (CPA) to make the necessary modifications to his home. "I'd like to see the Commission work even more closely with specialized groups like the CPA," he says.

In addition to his two terms with the WHSCC's Injured Workers' Advisory Committee, Mr. Laroche is a councillor for the Town of Nackawic, is on the Board of Directors of the CPA, and has served with the Greater Fredericton Economic Development Corporation and the Central New Brunswick Economic Development Commission. "I really enjoy every moment of my volunteer work – it's very rewarding."

# [goal four]

Planning and Policy Department, WHSCC

*(standing, from left to right): Shelly Dauphinee; Vincent Chew; Muriel Melanson; Tanya Vanier; Carolyn MacDonald; and (seated, from left to right): Wanda Woodcock; Angela Francoeur; and Jill Graham.*

Balancing the needs of employers, workers and public interests is a critical element in the policy development process. While the Planning and Policy Department contributes to achieving all five strategic goals, the challenge of balancing stakeholders' perspectives, through policy, is most evident in Goal Four which strives to hold assessment rates at the lowest level possible, consistent with the best possible benefits to injured workers.

The role of the WHSCC's Planning and Policy Department is to provide the Board of Directors with the information they need to make informed decisions and practise good governance. "The Board's policies are an interpretation of the legislation," says Shelly Dauphinee, director of Planning and Policy. "Legislation can be complicated and policy is developed to both clarify issues in legislation and to communicate to stakeholders the Commission's position on those issues," she says. Through policy, the Board makes decisions regarding medical aid, rehabilitation, loss of earnings and survivor benefits under the *Workers' Compensation (WC) Act*; and focuses attention on workers' and employers' health and safety responsibilities under the *OHS Act*.

## [WHSCC department profile]

The WHSCC's policy process is broken down into four components: issue identification; research, analysis and development; decision-making at the staff, executive and Board level; and publishing. "Policy priorities are approved annually by the Board of Directors and they are based on factors such as changes to legislation, operational issues, Appeals Tribunal decisions and court decisions," Ms. Dauphinee explains. "An automatic review cycle also provides for regular analysis of policy documents, ensuring consistency with the Commission's strategic direction."

The Planning and Policy Department develops and retains over 400 policies and policy-related documents including directives, procedures, and fee schedules. These documents are published online at ***www.whscc.nb.ca***. The department comprises a staff of eight, with backgrounds in law, business, planning and communications. In addition to policy, the department also produces the quarterly Corporate Report, regularly surveys for client and stakeholder satisfaction, and supports the Board of Directors in its strategic planning process.

## GENERAL COUNSEL'S OFFICE AND GOAL FOUR

The General Counsel's Office supervises the third-party action recoveries resulting from certain workplace accidents. Fraud and abuse investigations result in detection of unpaid employer assessments and termination of non-entitled worker benefits.

### 2003 Highlights and Accomplishments

The following list of 2003 activities supported the Corporate Services Division's daily efforts to achieve Goal Four.

- Continued roll-out and marketing of the MAAP program, with 208 new businesses signing in 2003.
- Employer services representatives from the Assessment Services Department conducted 1,200 on-site visits to perform audit and classification reviews, and discuss Commission issues with employers.
- The Fiscal and Economic Planning Department reviewed the assessment system by which the Commission's assessment revenue requirement is equitably allocated to assessed employers.
- Cortex Applied Research was hired to prepare an Annual Fiduciary Report, which reviewed the 2002 administration of the investment portfolio. The report was presented to the Financial Services Evaluation Committee, which has addressed its recommendations.
- The Treasury Department completed the review and termination of an external investment manager, and hired a replacement, all done in accordance with directives designed to reflect industry best practices.
- The investment portfolio outperformed its benchmark for the year, producing an annual return of 12.4%, compared to the benchmark of 11.7%.
- Fraud and abuse investigations resulted in future revenue and claim cost savings of close to $1 million.
- Third-party action recoveries provided cost relief to employers, representing approximately $0.018 on the average assessment rate, with injured workers receiving $1,095,000 in addition to compensation benefits.

# Goal Five

## "OUR EMPLOYEES WILL CONSIDER THE COMMISSION A GOOD PLACE TO WORK."

### TARGET FOR 2003:

WHSCC employee satisfaction surveys will remain at a high level for the organization

### 2003 RESULTS SUMMARY:

The employee satisfaction survey results indicate 87% of our employees find the WHSCC a "good place to work." The response rate was 84%.

### DETAILED RESULTS:

The following charts and tables displaying the detailed results of the Commission's 2003 efforts to achieve Goal Five are available in the Goal Five Statistics section on page 36 of this report:

- Accepted Claims for Commission Staff
- Absenteeism (Days per Person)
- Staff Turnover
- Employment Milestones and Retirements
- Employment Milestones and Retirements
- Internal Promotions

### CONTRIBUTING DEPARTMENT:

Human Resources Department

## Executive Summary

Goal Five is especially important because it recognizes that our staff is the cornerstone of our success. We know that it takes dedicated people to do a good job serving the public, and that a positive work environment improves employee satisfaction and productivity.

*"The Commission believes that attaining great performance is a journey, not a destination."*

Heather Cossaboom, Director, Human Resources

"The Commission believes that attaining great performance is a journey, not a destination. We support our staff on that journey by providing them with all the tools they need to arrive," says Heather Cossaboom, director of Human Resources. "We are committed to attracting, motivating and retaining a highly professional, service-oriented workforce, and we do this by making the Commission 'a good place to work'."

# [goal five]

Jackie Theriault, Secretary II, Compliance and Technical Services

WHSCC is committed to making the Commission a good place to work, and supports its employees in their professional development. Heather Cossaboom, director of Human Resources, says the Career Advancement Program (CAP) was developed to do just that.

Through CAP, employees can be considered for positions when they have begun the process of attaining the required qualifications. In addition, employees may seek additional support as outlined in our education directive.

Jackie Theriault is one employee who has benefited from the program, although she had already begun her studies before the program was implemented. Mrs. Theriault was on a temporary assignment when the position of Secretary II in Compliance and Technical Services became available. The position required a business diploma and some background in law. Mrs. Theriault had just completed a law course, required for the Business Management Certificate she is pursuing through distance education from Dalhousie University's Henson College. She devotes about eight hours a week of her own time on her studies and has been able to use what she's learned in her new position.

## [WHSCC employee profile]

"It was such a coincidence that the position required some knowledge of law and I was just completing the law course. It was a sign. The job seemed interesting, and, being on a temporary assignment, I liked the security it offered."

Mrs. Theriault is appreciative of the opportunity afforded her through CAP, and encourages others to further their education. "I really like my new job. It's a whole new avenue for me. Since joining the Commission in 1979, I have always worked in compensation and rehabilitation – prevention is totally different. It's very challenging, but a challenge I'm up to."

Her new position entails background and research to help the chief compliance officer with legal decisions. She also provides information on legislation, division policy and practice, and responds to general inquiries and accident reports, work refusals and stop-work orders.

## HUMAN RESOURCES DEPARTMENT AND GOAL FIVE

### What we do:

The Human Resources Department knows that we best serve our clients and stakeholders by maintaining a happy, healthy and productive workforce. We do this by operating on the values of respect, acknowledgment, compensation and development, and the spirit of equal opportunity and human rights, while adhering to our responsibilities under the *Public Service Labour Relations Act* and the *OHS Act*.

We provide a healthy and safe workplace, provide opportunities for advancement, and support our employees' personal and physical well-being.

### How we do it:

#### Health and Safety

The Human Resources Department practises what it preaches by setting and maintaining the highest standards for a safe and healthy work environment. This is done through the Commission-developed ***5*22*** health and safety program.

#### Employee Assistance Program (EAP)

Through the Human Resources Department, the Commission offers employees confidential support and counseling services through an Employee Assistance Program provided by an external service provider.

#### Other departmental services having an impact on Goal Five are:

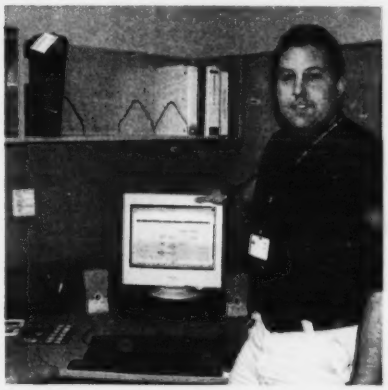
- Attendance management
- Labour and compensation services
- Security
- WHSCC Wellness Program
- Employee training
- Staffing
- Employee recognition

## 2003 Highlights and Accomplishments

The following list of 2003 activities supported the Human Resources Department's daily efforts to achieve Goal Five.

- A total of $900,611 was budgeted in 2003 for educational development and enhancement of our staff. These initiatives were supported through the education directive and the performance review process.
- 98% of our staff underwent a performance review with their supervisor.
- The Employee Assistance Program helped 85 new clients.
- The Wellness Program provided monthly newsletters to all staff. Wellness themes were initiated for each month, and included: family wellness, financial wellness, seasonal wellness and holiday wellness. Activities included: blood clinics, flu immunization clinics, lunch and learn topics including "De-stressing the Holidays," distribution of wellness calendars and the posting of information on wellness activities.
- The Commission's health and safety status was resurveyed in 2003 and demonstrated considerable improvement.
- The injury reduction objective for 2003 was to decrease repetitive strain injuries. No repetitive strain injury was reported in 2003 and the total number of accepted claims (lost-time and no lost-time) totalled 11, the lowest number within the last five years.
- An online training calendar was implemented to help our employees plan their internal corporate educational needs.
- An annual staff meeting was held along with a recognition banquet, honouring 76 employees and 13 retirees.

Yvon Collette, WHSCC Training Consultant



Goal Five defines the WHSCC's commitment to making the agency "a good place to work." One way the Human Resources Department meets this goal is by providing employees with training and development opportunities.

Yvon Collette, the WHSCC's training consultant, is charged with co-ordinating these opportunities. "By providing employees with training opportunities for career advancement we're showing them we're willing to invest in them – we're telling them that we care," Mr. Collette says.

"To help determine which courses are offered, we first identify the most pressing needs within the organization," he says. "Some are common to all departments, such as the Microsoft Applications, for example, while others, such as a C-Spine Exercise Program course, are more specific to certain jobs."

Mr. Collette, with help from WHSCC's webmaster, Jeff Duplessie, launched an electronic training calendar accessible to all employees through Infonet, the WHSCC's internal website. The calendar provides a reference point for current training and development opportunities within the Commission. Subject areas include skills competency training, PC systems training and general orientation.

[WHSCC service profile]

"The online training calendar is very efficient," Mr. Collette says. "With one click of the mouse, staff can view the courses offered in their geographical area, read a course description and even register online." Before implementing the electronic calendar, Mr. Collette had to send out separate e-mails for each course, contact employees individually to confirm attendance and manually track the information. "There was a lot of back-and-forth," he says. "It was extremely time-consuming. The new calendar saves countless hours, and, as in any business, time is money." Mr. Collette says he hopes to expand the calendar over the years to include many more courses.

"We're confident this is a step in the right direction toward meeting the training and educational needs of the Commission's management and employees. It is also further proof of our commitment to meeting Goal Five."

# Goal One Statistics

## GOAL ONE STATISTICS

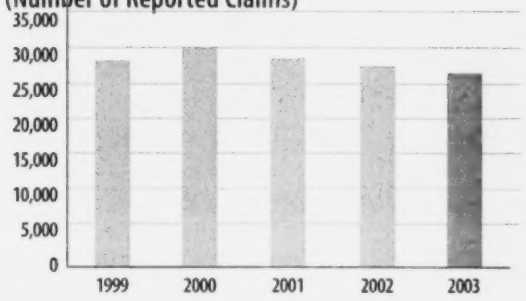
The following tables and charts display the detailed results of the Commission's 2003 efforts to achieve Goal One.

### Prevention/Occupational Health and Safety Statistics

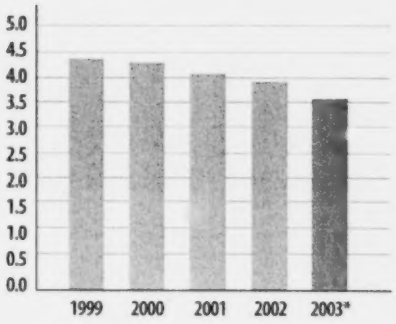
| General Health and Safety | 2003 | 2002 |
|---|---|---|
| Workplace inspections | 5,899 | 5,799 |
| Orders written | 4,109 | 3,950 |
| Stop-work orders | 99 | 102 |
| Accident investigations | 232 | 159 |
| Fatalities investigated | 2 | 7 |
| Court cases | 12 | 7 |
| • Charges laid against an employer | 8 | 7 |
| • Charges laid against an employee | 2 | – |
| • Charges laid against an owner | 1 | – |
| • Charges laid against a contractor | 1 | – |
| Awareness education/Training | 197 | 183 |
| Consultation | 1,588 | 1,513 |
| **Occupational Hygiene** | | |
| Workplace inspections | 59 | 144 |
| Orders written | 33 | 127 |
| Stop-work orders | 3 | 39 |
| Awareness education/Training | 6 | 8 |
| Consultation | 75 | 65 |
| Evaluation and analysis | 50 | 119 |
| Tests | 12 | 39 |
| **Education** | | |
| Awareness education/Training | 550 | 430 |
| Consultation | 559 | 326 |
| **Ergonomics** | | |
| Awareness education/Training | 38 | 44 |
| Consultation | 254 | 101 |
| Evaluation and analysis | 81 | 78 |
| **Health and Safety Consultants** | | |
| Awareness education/Training | 15 | 37 |
| Consultation | 267 | 493 |
| Evaluation and analysis | 421 | 434 |

Note: Certain figures have been restated from previous publications to reflect new information.

### WHSCC Reported Accidents (Number of Reported Claims)



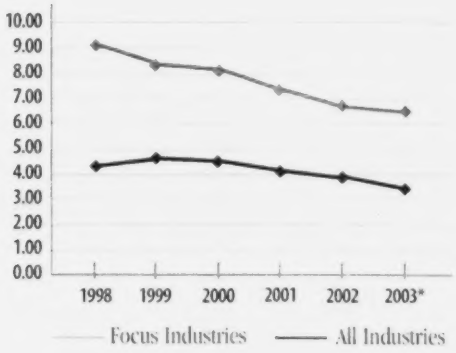

### Provincial Accident Frequency Rate (Rate per 100 FTEs)




*Projected

*The accident frequency rate is calculated by dividing the number of claims by the number of full-time employees in a given year. A full-time employee or full-time equivalent (FTE) is defined as an employee who works the equivalent of 35 hours per week for 50 weeks of the year.*

### WHSCC Focus Industries Accident Frequency Rate




*Projected

### Complaints – *Occupational Health and Safety Act*

| | 2003 | 2002 |
|---|---|---|
| Number of complaints filed | 31 | 24 |
| Complaints allowed | 5 | 1 |
| Complaints dismissed | 5 | 4 |
| Complaints resolved | 18 | 2 |
| Complaints withdrawn | 5 | 4 |
| Complaints outstanding | 3 | – |

### Prosecutions – *Occupational Health and Safety Act*

| | 2003 | 2002 |
|---|---|---|
| Number of charges | 22 | 22 |
| Number of employers charged | 8 | 10 |
| Number of owners charged | 1 | – |
| Number of workers charged | 2 | – |
| Number of convictions | 13 | 9 |
| Number of charges dismissed | – | 2 |
| Number of charges withdrawn | 11 | 6 |
| Number of charges outstanding | 14 | 5 |
| Value of fines | $54,275 | $35,120 |

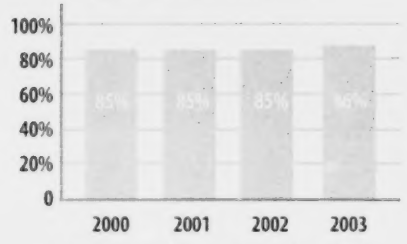
Note: In some cases, more than one charge has been laid.

# Goal Two Statistics

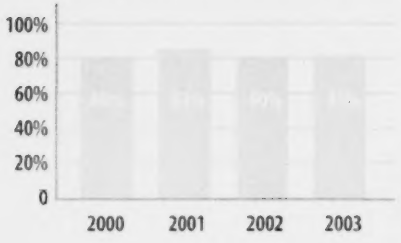
## GOAL TWO STATISTICS

The following charts display the detailed results of the Commission's 2003 efforts to achieve Goal Two.

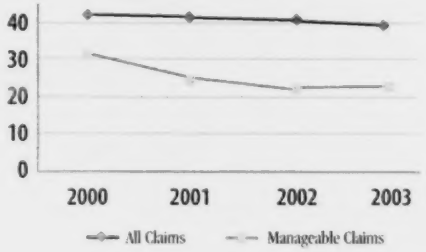
### Employer Satisfaction Index



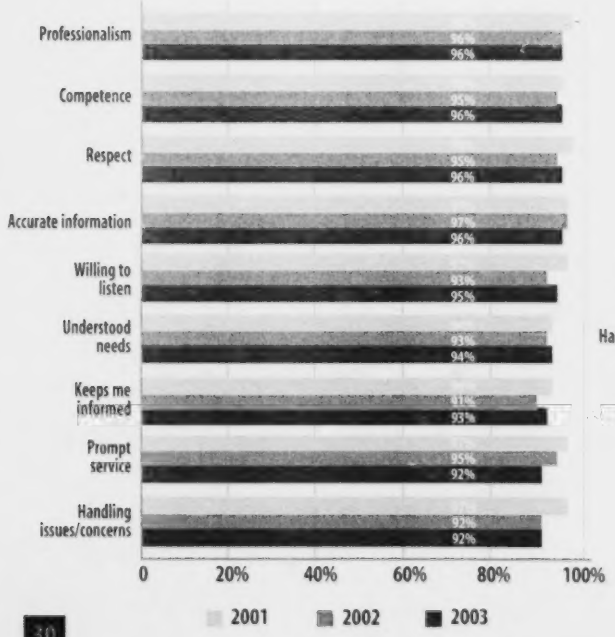

### Injured Worker Satisfaction Index



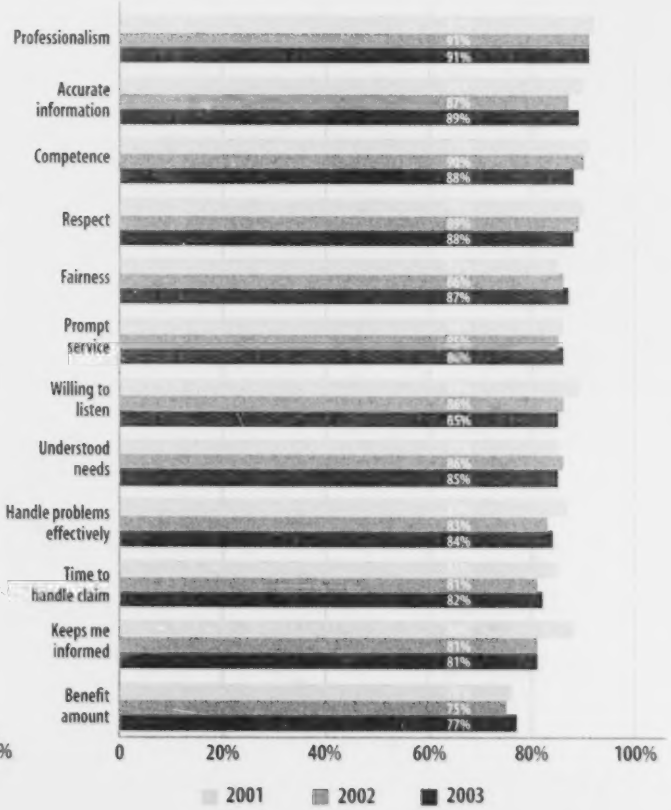

### Average Number of Days from Accident to First Cheque




### Employers' Satisfaction (completely/mostly satisfied)




### Injured Workers' Satisfaction (completely/mostly satisfied)



# Goal Three Statistics

## GOAL THREE STATISTICS

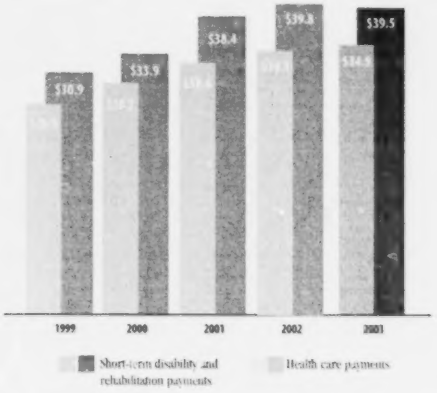
The following tables and charts display the detailed results of the Commission's 2003 efforts to achieve Goal Three.

**Summary of Benefits – 2003**

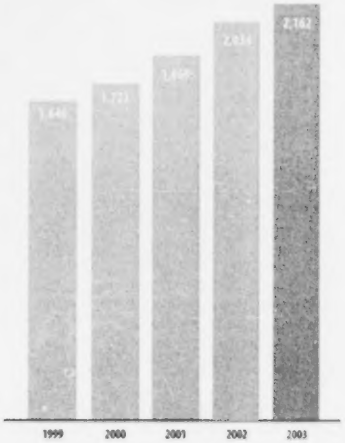
| Maximum Annual Compensable Earnings | Maximum Weekly Earnings | Percentage Rate for Determining Benefits | Maximum Weekly Benefits | Effective Date |
|---|---|---|---|---|
| $48,400 | $930.77 | 85% of net* | $559.21 | January 1, 2003 |
| | | 85% of net** | $586.86 | January 1, 2003 |

*No dependants
**Dependent spouse

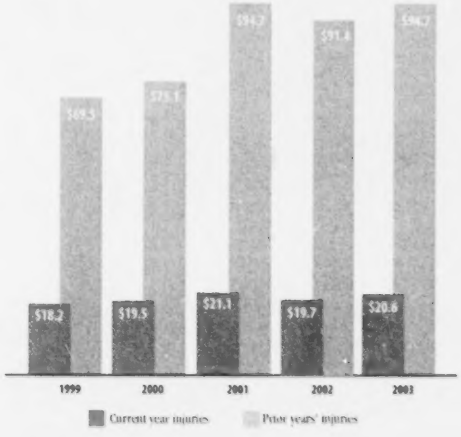
### Short-term Disability and Rehabilitation, and Health Care Payments (in Millions)




### Number of Injured Workers Receiving Long-term Disability Benefits at December 31

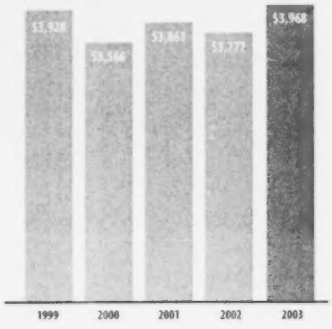



### Benefits Payments (in Millions)

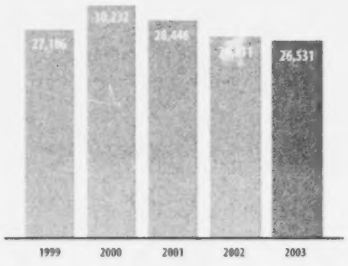


# [goal three statistics]

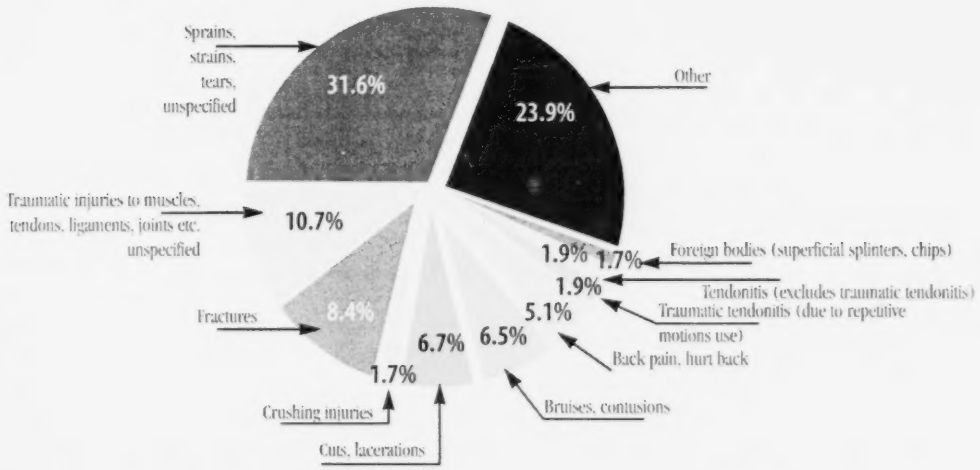
## Average Payment per Claim



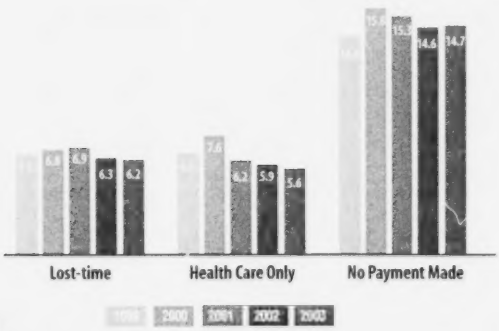

## Number of Claims Adjudicated




## Nature of Injury




## Number of Claims Adjudicated by Type




## Return to Work

Injured Workers with Lost-time Claims

| % returning or fit to return to work within | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
|---|---|---|---|---|
| 20 days | 58% | 59% | 61% | 59%* |
| 80 days | 80% | 81% | 81% | 79%* |
| 130 days | 86%* | 86% | 88%* | 89% |
| 260 days | 93% | 93% | 93%* | N/A |
| 520 days | 96% | 96%* | N/A | N/A |

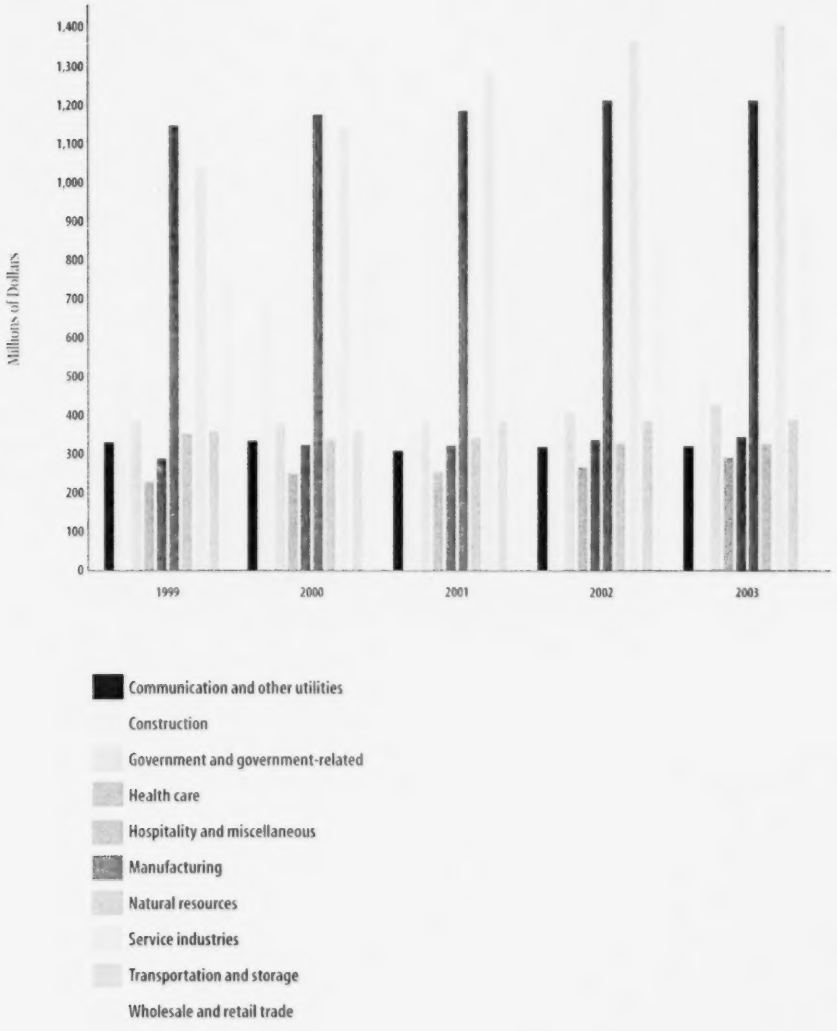
*Some claims are still in adjudication as of January 31, 2004. (Partial year information.)

# Goal Four Statistics

## GOAL FOUR STATISTICS

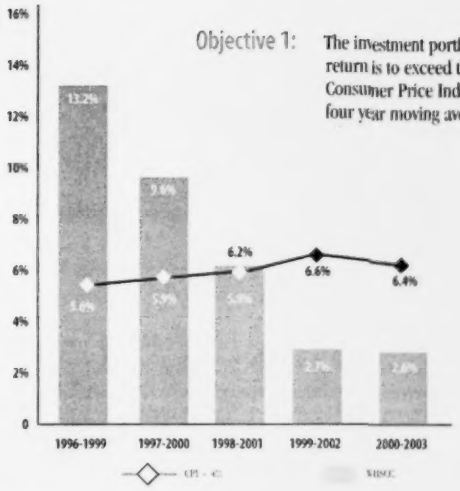
The following charts and tables display the detailed results of the Commission's 2003 efforts to achieve Goal Four.

### Payrolls by Sector



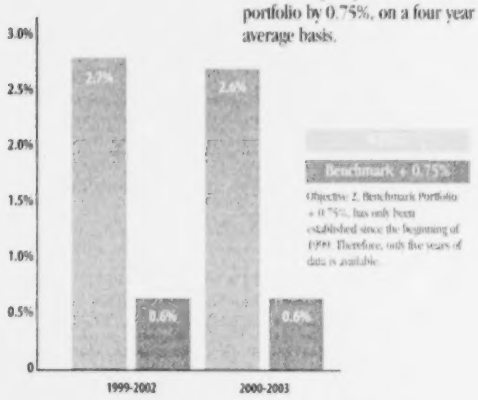
# [goal four statistics]

## Performance Objectives




**Objective 1:** The investment portfolio's rate of return is to exceed the increase in the Consumer Price Index (CPI) + 4%, on a four year moving average basis.

**Objective 2:** The investment portfolio's rate of return is to exceed the return generated by the investment policy defined benchmark portfolio by 0.75%, on a four year moving average basis.

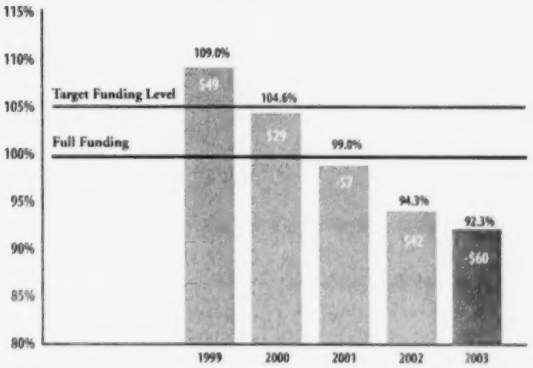



## Investment Returns by Asset Class for the Year Ended December 31, 2003

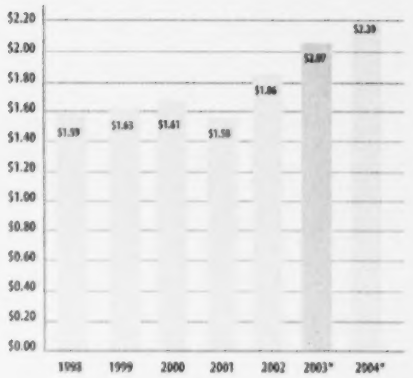
| | WHSCC | Benchmark Index Return | Benchmark Index |
|---|---|---|---|
| Canadian Bonds | 6.7% | 6.7% | SCM Universe Bond Index |
| Canadian Equities | 29.8% | 26.7% | S&P TSX Composite Index |
| U.S. Equities | 8.9% | 5.3% | S&P 500 Index (CS) |
| EAFE Equities | 12.5% | 13.4% | MSCI EAFE Index (CS) |
| Emerging Market Equities | 24.5% | 27.8% | MSCI EM Index (CS) |

**NOTE: The WHSCC audited financial statements are published in the WHSCC's *2003 Annual Report*, available online at *www.whscc.nb.ca*. Printed versions are available by calling 506 633-5660 or 1 800 222-9775.**

## Funding History – Dollar Amounts (in Millions) and Percentage Funded




## New Brunswick Actual Average Assessment Rates




*Provisional average assessment rate

## Canada – Average Assessment Rates (in 2004 Ascending Order)

| Jurisdiction | Actual 1999 | Actual 2000 | Actual 2001 | Actual 2002 | Provisional 2003 | Provisional 2004 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Yukon | $1.26 | $1.29 | $1.30 | $1.28 | $1.41 | $1.54 |
| Manitoba | $1.46 | $1.49 | $1.52 | $1.53 | $1.56 | $1.70 |
| Northwest Territories & Nunavut | $1.20 | $1.04 | $1.18 | $1.28 | $1.60 | $1.91 |
| Alberta | $1.07 | $1.12 | $1.31 | $1.64 | $1.89 | $1.98 |
| Saskatchewan | $1.66 | $1.61 | $1.57 | $1.65 | $1.91 | $2.08 |
| British Columbia | $1.88 | $1.73 | $1.78 | $1.87 | $1.92 | $1.91 |
| Quebec | $2.27 | $2.12 | $1.89 | $1.83 | $1.93 | $2.15 |
| New Brunswick | $1.63 | $1.61 | $1.58 | $1.86 | $2.07 | $2.20 |
| Ontario* | $2.42 | $2.29 | $2.13 | $2.16 | $2.19 | $2.19 |
| Prince Edward Island | $2.11 | $2.08 | $2.29 | $2.34 | $2.39 | $2.39 |
| Nova Scotia | $2.56 | $2.55 | $2.49 | $2.50 | $2.54 | $2.57 |
| Newfoundland & Labrador | $2.97 | $3.23 | $3.22 | $3.50 | $3.24 | $3.24 |

*Ontario only publishes the provisional average assessment rate

Note: Caution should be exercised in comparing provinces' and territories' average assessment rates. Interjurisdictional differences in extent of coverage, industry mix, benefit levels and assessable maximums can affect average assessment rates. The 2003 and 2004 figures are provisional based on rate-setting projections, as actuals were not all available at the time of printing.

Source: Association of Workers' Compensation Boards of Canada

Certain figures may have been restated to reflect new information.

## Third-party Actions
## January 1, 2003 – December 31, 2003

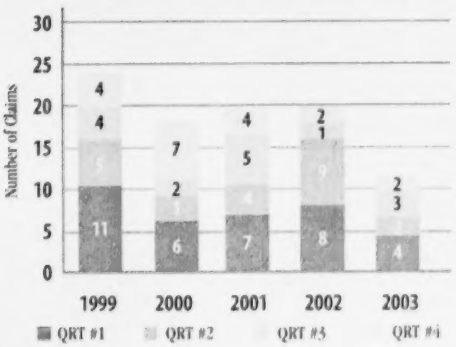
| Number of Cases under Management | Number of Cases Finalized | Legal Fees on Finalled Cases | Worker Benefits Paid | WHSCC Recovery | Excess Paid to Workers | WHSCC % of Recovery | Employer Cost Relief | Legal Fees % of Recovery |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 75-90 | 34 | $351,986 | $803,143 | $1,040,181 | $1,094,948 | 90.05% | $1,040,181 | 16% |

# Goal Five Statistics

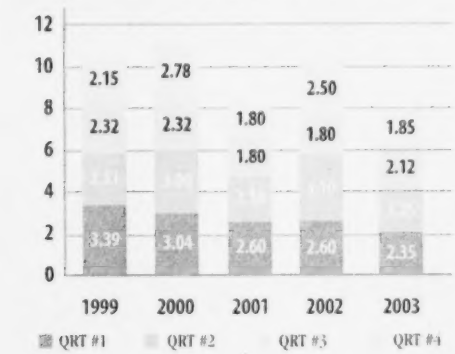
## GOAL FIVE STATISTICS

The following charts and table display the detailed results of the Commission's 2003 efforts to achieve Goal Five.

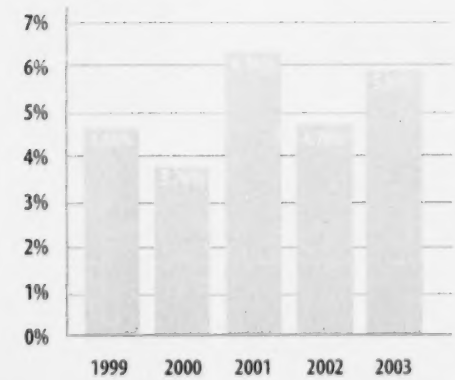
### Accepted Claims for Commission Staff




### Absenteeism (Days per Person)




### Staff Turnover



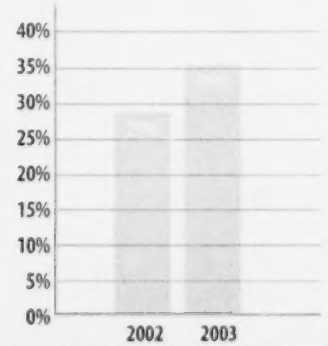

Note: Certain figures may have been restated to reflect new information.

### Employment Milestones and Retirements

In 2003, the WHSCC recognized 76 employees for their years of public service and 13 others who retired during the year.

- *Those with **5** Years of Government Service*
  Scott Allaby, Donald Bernard, Troy Brake, Carol Ferguson-Scott, Peter Ferris, Doug Fillmore, Frank Forestell, Mark Holland, Krista Kraitzek, Suzanne Labelle, Pauline LaCroix, Lysbeth Larooi, Lise Malenfant, Edythe McDermott, Gérard Richard, Tasha Pellerin, Suzanne Sharpe and Paula Taylor.
- *Those with **10** Years of Government Service*
  Diane Baker, Patricia Darrah, Marina Forestell, James Garey, Linda Gillespie, David Greason, Sally MacCallum, Louise McCaie, Heather Murray, Eric Sparkes and William Stymiest.
- *Those with **15** Years of Government Service*
  Patricia Arsenault, Gary Carter, Nadine Cormier, Christine Crawford, Sharon Driscoll, Francine Gallant, Joanne Gaudet, Amber Graham, Stéphane Hamel, Josiane Hewitt, Paul LeBreton, José Ledezma, Paul Leger, Angela Morin, Penny Nichols, Jacqueline Phinney, John Phinney, Jeannette Richard, Lynne Roy-Dow, Juliette Robichaud, Robert Thomas and David Woodward.
- *Those with **20** Years of Government Service*
  John Boak, Roland Bordage, Michael Bourque, Maurice Cormier, Lévis Doucet, Jean-Claude Frenette, Linda Laforge, Scott Lockhart, Wesley Logan, Brenda Malcolm and James Stoddard.
- *Those with **25** Years of Government Service*
  Sheilah Bacon, Patricia Hay, Brent Hoyt, Eric McCartney, William McFarlane, Joanne Rideout, Pauline Roy, Michael Steeves and Harley Thibault.
- *Those with **30** Years of Government Service*
  Ronald Corvec, Pamela Gallop and Hugh Munro.
- *Those with **35** Years of Government Service*
  Kate Abblitt and Brian Connell.
- *Those who Retired:*
  Kate Abblitt, Alicia Brankin, Diane Cartwright, Brian Connell, Mary Hughson, John Maguire, Sheila Maguire, Hugh Munro, Dianne Ormandy, Joanne Rideout, Steve Scott, Florence Sweet and Patricia Titus.

### Internal Promotions




Percentage of internal promotions based on the annual competitions held. In 2003, 108 competitions were held.

# Appeals Tribunal

**OUR FOCUS CONTINUES TO BE THE DELIVERY OF THE HIGHEST QUALITY SERVICES POSSIBLE, AND THE FAIR AND TIMELY RESOLUTION OF APPEALS.**

**TARGET:**
A 90-calendar-day completion objective for appeals.

**2003 RESULTS SUMMARY:**
While the 90-calendar-day objective for completion of appeals remains elusive, we continued to see considerable improvements in processing time in 2003.

**APPEALS STATISTICS:**
The following charts and tables display statistics related to the Appeals Tribunal's 2003 workload, and are available on page 39 of this report:

- Appeals Received
- Appeals Resolved
- Appeals Initiated
- Appeals Results

## Executive Summary

The Appeals Tribunal, operating at arm's length from the WHSCC, offers employers and workers the opportunity to appeal Commission decisions. The Appeals Tribunal's primary responsibility is to provide fair, consistent and impartial decisions in a timely manner.

"The Appeals Tribunal must continue to not only focus its efforts on streamlining its procedures, but also on maintaining and enhancing its decision-making process", says Paul LeBreton, chairperson of the Appeals Tribunal. "A considerable effort is required by both vice-chairpersons and panel members to stay abreast of all changes affecting the workers' compensation program in New Brunswick."

The Appeals Tribunal consists of the following:

- *Chairperson*: reports to the Board of Directors on the administrative operation of the Appeals Tribunal, and also acts as a chairperson for appeal hearings.
- *Vice-chairpersons*: currently, we have five part-time vice-chairpersons who chair appeal hearings.
- *Appeals Panel members*: Appeals Panel members, representatives of workers or employers throughout the province, are appointed by the Board of Directors. At present, we have 20 members who serve on a part-time basis.
- In support of the activities of the Appeals Tribunal, a number of staff work to schedule hearings, prepare the necessary documentation and ensure decisions are sent to all parties concerned.

*"The Appeals Tribunal must continue to not only focus its efforts on streamlining its procedures, but also on maintaining and enhancing its decision-making process."*

Paul M. LeBreton, Chairperson, Appeals Tribunal

# [Appeals Tribunal]

Achieving fair, consistent, impartial and timely completion of appeals requires:

- Well-trained vice-chairpersons, Appeals Panel members and staff;
- A consistent approach to deciding appeals; and
- Supportive legislation and policies.

## Appeals Tribunal Service Overview:

Workers, dependants, and employers can appeal decisions of the Workplace Health, Safety and Compensation Commission. As an administrative tribunal, the Appeals Tribunal is a quasi-judicial body that follows the rules of natural justice in its decision-making.

### Appeals Panel Hearings

An Appeals Panel will consider your appeal at an Appeals Panel hearing. The Appeals Tribunal holds its hearings in regions throughout the province in the official language chosen by the person submitting the appeal. Appeals Panel decisions are **final** and delivered in writing. The Appeals Panel consists of a Three-person Panel or a Single-person Panel.

*Three-person Panel*

A Three-person Panel is made up of a chairperson and two Panel members. The chairperson is chosen from the Appeals Tribunal's list of individuals appointed for that purpose. The two remaining Panel members consist of a worker representative and an employer representative, also chosen from pre-established lists. Panel members are required to act impartially, and as such, do not represent any particular group.

*Single-person Panel*

A Single-person Panel is subject to the consent of all parties and consists of a chairperson acting alone.

## 2003 Highlights and Accomplishments

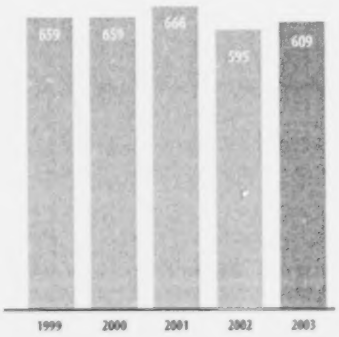
The following list of activities complement the day-to-day work of the Tribunal in its efforts to achieve its goals.

- As part of our commitment to providing timely, fair and consistent decisions, a new tool called the "Decision-making model" was developed. The tool provides Tribunal members with a method to assure consistency in their approach to their preparation by focusing on the appeal issue and the documents relevant to its resolution.
- A recent decision from the Supreme Court of Canada involving administrative tribunals and the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* caused us to analyze our process for reviewing applications of appeal to assess the implications of this decision. We now require that the reasons for the appeal be indicated on appeal applications to ensure that questions regarding Charter rights are appropriately identified and documented before the appeal is scheduled for hearing.
- We continued our efforts to ensure that all new pertinent documents are forwarded to the Commission for its consideration before proceeding to a hearing. This has led to an increase in adjourned hearings; however, it assures that the Commission has reviewed all the pertinent documents prior to making its decision. If the Commission's decision remains unchanged, the panel is reconvened to continue the hearing.
- The number of Appeals Panel members increased from 16 to 20, equally representative of workers and employers. This represents an important change to the Tribunal. We believe this increase in Panel members will help reduce the overall time required to process appeals as we will have a greater number of Panel members available for scheduling of appeals.

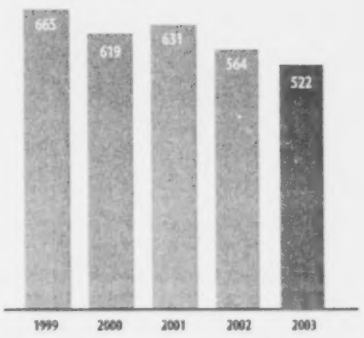
# Appeals Tribunal Statistics

## APPEALS TRIBUNAL STATISTICS

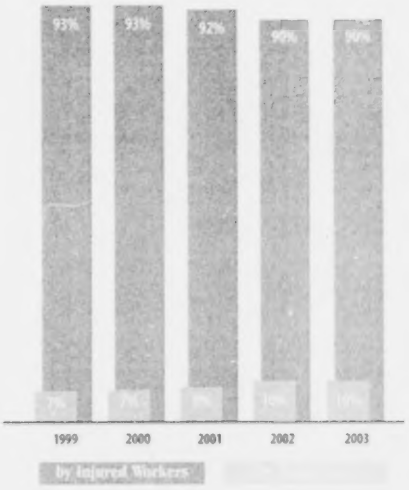
### Appeals Received




### Appeals Resolved




### Appeals Initiated




### Appeals Results

| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
|---|---|---|---|---|---|
| Accepted | 46% | 52% | 49% | 58% | 50% |
| Partial | 23% | 16% | 18% | 8% | 13% |
| Denied | 31% | 32% | 33% | 32% | 34% |
| Withdrawn | | | | 2% | 3% |

# [emergencies]

**Health and Safety Emergencies**
Toll free: 1 800 442-9776

**Claims Enquiry**
Toll free: 1 800 222-9775

**Assessment Services**
Toll free: 1 800 222-9645

**Nova Scotia, P.E.I., Newfoundland & Labrador, Quebec and Ontario**
Toll free: 1 800 222-9775

# How to contact the WHSCC

**Saint John Head Office**
1 Portland Street
PO Box 160
Saint John NB E2L 3X9
Telephone: 506 632-2200
Toll free: 1 800 222-9775

**Grand Bay-Westfield Workers' Rehabilitation Centre**

**Location**
3700 Westfield Road
Saint John NB E2M 5Z4
Telephone: 506 738-8411
Toll free: 1 800 222-9781
Fax: 506 738-3470

**Postal Address**
PO Box 160
Saint John NB E2L 3X9

# [offices]

**Bathurst Office**
Place Bathurst Mall
1300 St. Peter Avenue
Suite 220
Bathurst NB E2A 3A6
Telephone: 506 547-7300
Toll free: 1 800 561-2524
Fax: 506 547-7311
506 547-2982

**Grand Falls Office**
166 Broadway Blvd.
Suite 300
Grand Falls NB E3Z 2J9
Telephone: 506 475-2550
Toll free: 1 800 222-9775
Fax: 506 475-2568

**Moncton Office**
100 Arden Street
Suite 200
Moncton NB E1C 4B7
Telephone: 506 867-0525
Toll free: 1 800 222-9775
Fax: 506 859-6911

# How to contact the Appeals Tribunal

**Appeals Tribunal**
Telephone: 506 632-2200
Toll free: 1 800 222-9775
Fax: 506 633-3989
E-mail: appeals@whscc.nb.ca

**Postal Address**
1 Portland Street
PO Box 160
Saint John NB E2L 3X9

COMMISSION DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DE L'INDEMNISATION DES ACCIDENTS AU TRAVAIL
WORKPLACE HEALTH, SAFETY AND COMPENSATION COMMISSION
WHSCC | CSSIAT

# RAPPORT AUX INTERVENANTS

2003

# La vision

## *Des lieux de travail sains et sécuritaires au Nouveau-Brunswick*

*La Commission de la santé, de la sécurité et de l indemnisation des accidents au travail (CSSIAT) s engage à promouvoir un milieu de travail sain et sécuritaire et à offrir des services aux lieux de travail, aux employeurs et aux travailleurs blessés du Nouveau-Brunswick.*

*Promouvoir la création d un environnement qui permet à tous les employeurs et les travailleurs de considérer qu on peut prévenir tous les accidents du travail et toutes les maladies professionnelles.*

*Fournir une assurance et des services connexes aux employeurs.*

*Offrir aux travailleurs blessés des prestations d indemnisation ainsi que des services de réadaptation et médicaux, de l orientation professionnelle et des services de reprise du travail en toute sécurité.*

*Nous nous engageons à offrir aux travailleurs blessés des services prompts, efficaces et bienveillants.*

*Nous croyons qu une approche d équipe assure que tous les membres travaillent en vue d une vision, d une mission et d objectifs communs.*

*Nous nous engageons à offrir des dirigeants compétents, énergiques et qui se concentrent sur une direction claire pour la Commission.*

*Nous assurons que nos décisions sont prises avec un sens d honnêteté, de crédibilité et de responsabilité.*

*Nous assurons que nos rapports sont fondés sur la confiance, le respect mutuel, la franchise et l échange de renseignements clairs et fiables.*

*Nous gérons nos ressources humaines, matérielles et financières efficacement tout en respectant notre mandat.*

PAGE 3
MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

PAGE 4
CONSEIL D'ADMINISTRATION

PAGE 6
VUE D'ENSEMBLE DE LA CSSIAT
- Directeurs de région

PAGE 7
NOTRE CONTEXTE ACTUEL
- Économie du Nouveau-Brunswick
- Petites et moyennes entreprises comme agents de croissance économique
- Population du Nouveau-Brunswick
- Population selon les régions de la CSSIAT
- Emploi
- Type d'emploi
- Tendances des taux de salaire
- Tendances des coûts liés aux soins de santé

PAGE 10
PRINCIPAUX INDICATEURS STATISTIQUES

PAGE 11
VUE D'ENSEMBLE DES BUTS

PAGE 12
PREMIER BUT
- Résumé
- Efforts déployés par la Division des services de prévention pour atteindre le premier but
- Profil d'un intervenant de la CSSIAT
- Profil d'un employé de la CSSIAT
- Faits saillants et réalisations de 2003

PAGE 15
DEUXIÈME BUT
- Résumé
- Efforts déployés par la Division des services d'indemnisation et de réadaptation pour atteindre le deuxième but
- Efforts déployés par la Division des services généraux pour atteindre le deuxième but
- Efforts déployés par la Division des services de prévention pour atteindre le deuxième but
- Efforts déployés par le Bureau de l'avocat de la Commission pour atteindre le deuxième but
- Profil d'un intervenant de la CSSIAT
- Profil d'un employé de la CSSIAT
- Faits saillants et réalisations de 2003

PAGE 19
TROISIÈME BUT
- Résumé
- Efforts déployés par la Division des services d'indemnisation et de réadaptation pour atteindre le troisième but
- Profil d'un intervenant de la CSSIAT
- Profil d'un employé de la CSSIAT
- Faits saillants et réalisations de 2003

PAGE 22
QUATRIÈME BUT
- Résumé
- Efforts déployés par la Division des services généraux pour atteindre le quatrième but
- Efforts déployés par le Bureau de l'avocat de la Commission pour atteindre le quatrième but
- Profil d'un intervenant de la CSSIAT
- Profil d'un service de la CSSIAT
- Faits saillants et réalisations de 2003

ISSN 1710-1204
ISBN 0-9732731-2-7

# [table des matières]


PAGE 25

## CINQUIÈME BUT

- Résumé
- Efforts déployés par le Service des ressources humaines pour atteindre le cinquième but
- Profil d'un employé de la CSSIAT
- Profil d'un service de la CSSIAT
- Faits saillants et réalisations de 2003

PAGE 28

## STATISTIQUES – PREMIER BUT

- Statistiques de prévention ainsi que de santé et de sécurité au travail
- Accidents signalés à la CSSIAT
- Taux de fréquence provincial des accidents
- Taux de fréquence des accidents des industries ciblées de la CSSIAT
- Plaintes
- Poursuites

PAGE 30

## STATISTIQUES – DEUXIÈME BUT

- Indice de satisfaction des employeurs
- Indice de satisfaction des travailleurs blessés
- Jours moyens écoulés entre la date de l'accident et le premier paiement
- Satisfaction des employeurs
- Satisfaction des travailleurs blessés

PAGE 31

## STATISTIQUES – TROISIÈME BUT

- Résumé des prestations
- Paiements d'invalidité à court terme et de réadaptation ainsi que paiements d'assistance médicale
- Nombre de travailleurs blessés qui reçoivent des prestations d'invalidité à long terme
- Paiements au titre des prestations
- Paiement moyen par réclamation
- Nombre de réclamations jugées
- Nature de la blessure
- Nombre de réclamations jugées selon la catégorie
- Reprises du travail

PAGE 33

## STATISTIQUES – QUATRIÈME BUT

- Masses salariales selon le secteur d'activité
- Objectifs de rendement
- Rendement des placements selon la catégorie de l'actif
- Historique de la capitalisation – montants et pourcentage de capitalisation
- Taux de cotisation moyens réels du Nouveau-Brunswick
- Canada – Taux de cotisation moyens
- Recours contre des tiers

PAGE 36

## STATISTIQUES – CINQUIÈME BUT

- Réclamations acceptées pour les employés de la CSSIAT
- Absentéisme (jours par personne)
- Roulement du personnel
- Reconnaissance pour années de service et retraite
- Promotions internes

PAGE 37

## TRIBUNAL D'APPEL

- Résumé
- Aperçu des services du Tribunal d'appel
- Faits saillants et réalisations de 2003

PAGE 39

## STATISTIQUES – TRIBUNAL D'APPEL

- Nombre d'appels reçus
- Nombre d'appels réglés
- Appels interjetés
- Résultats des appels

PAGE 40

## COORDONNÉES DE LA CSSIAT

## COORDONNÉES DU TRIBUNAL D'APPEL

# Message aux intervenants

## MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Au nom de la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail (CSSIAT), de son conseil d'administration et de ses employés, nous sommes heureux de vous présenter le *Rapport aux intervenants 2003*.

Pour vous, nos intervenants – les employeurs, les travailleurs et les professionnels de la santé du Nouveau-Brunswick – ce rapport met en évidence non seulement nos réalisations au cours du dernier exercice, mais les vôtres également. Vous pourrez y lire entre autres de quelle façon un employeur aux prises avec un taux de fréquence des accidents élevé s'y est pris pour améliorer la sécurité de ses employés et devenir un chef de file de l'industrie, et comment certains travailleurs blessés résolus ont composé avec leur accident et ont réussi à réintégrer le marché du travail. Vous ferez également la connaissance d'employés de la CSSIAT qui les ont aidés.

En 2003, la CSSIAT s'est affairée à bâtir ses forces de l'intérieur et à améliorer son service de première ligne. Des employés des services de prévention, d'indemnisation et de réadaptation; et les représentants des services aux employeurs des Services des cotisations ont été regroupés et font maintenant partie de la nouvelle Division des services de travail sécuritaire, ce qui a permis d'assurer la prestation de services à un point de service unique.

Nous sommes très heureux d'annoncer qu'en 2003, le Conseil canadien d'agrément des services de santé a accordé au Centre de rééducation professionnelle un agrément de trois ans (le niveau le plus élevé possible).

Ce rapport fait état d'importantes données statistiques et tendances de l'industrie. Le taux de fréquence des accidents chez les industries et les entreprises ciblées est à son niveau le plus bas depuis 1999.

Bien que nous ayons réussi à atteindre notre objectif de réduction des accidents du travail et de leurs conséquences en 2003, nous avons dû relever de nombreux défis. Avec une perte de 18,5 millions de dollars, notre pourcentage de capitalisation a chuté à 92,3 %. Cette baisse est attribuable à un déclin des marchés financiers et n'affecte pas uniquement la CSSIAT, mais l'industrie de l'assurance à l'échelle nationale. Nos stratégies d'investissement actuellement en place sont solides et prudentes, et elles nous ont permis d'accroître notre taux de cotisation moyen afin de nous permettre de revenir à une position de pleine capitalisation.*

En dépit de ce défi, nous avons été en mesure de nous adapter et d'aller de l'avant, tout en maintenant nos normes élevées de qualité en matière de services. En 2003, nos taux de satisfaction des clients, qui ont été compilés par une entreprise de recherche indépendante, se sont améliorés par rapport à l'exercice précédent, et ils nous démontrent que vous avez confiance au travail que nous accomplissons. Nous sommes extrêmement fiers de la confiance et du soutien que vous nous portez, et nous travaillerons avec diligence et sans répit pour nous assurer de votre confiance continue.

Veuillez recevoir, Mesdames, Messieurs, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le président du conseil d'administration,

Robert M. Scott

Le président et chef de la direction,

Douglas C. Stanley

*Pour obtenir plus de détails sur les résultats financiers, rendez-vous sur le site Web de la CSSIAT à l'adresse ***www.whscc.nb.ca*** et consultez le *Rapport annuel 2003*.

# Conseil d'administration

## Robert M. Scott, président du conseil d'administration

Robert Scott a été nommé président du conseil d'administration en novembre 2002. À titre de fondateur de R. M. Scott Insurance, M. Scott possède de vastes connaissances de l'industrie des assurances. Outre cette expérience de l'industrie, M. Scott est bien connu pour son travail communautaire; il a d'ailleurs reçu la Médaille du jubilé d'or en reconnaissance de ses services communautaires.

M. Scott habite à Saint John et a siégé à des conseils d'administration, tels ceux du United Way of Greater Saint John, de la Société du port de Saint John, du Théâtre Impérial, des Amis de la Croix-Rouge et de la Life Underwriters Association.

## Douglas C. Stanley, président et chef de la direction (membre sans droit de vote)

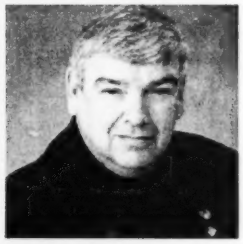
Diplômé de la faculté de droit de l'Université du Nouveau-Brunswick, Douglas Stanley possède une expérience en questions relatives à la santé, à la sécurité et à l'indemnisation. Avant d'entrer en fonctions à la CSSIAT en novembre 2000, M. Stanley travaillait en cabinet privé, à Ottawa, où il se spécialisait en arbitrage et en règlement de différends.

M. Stanley a occupé de nombreux postes, dont ceux de sous-ministre du Travail et de la Main-d'œuvre du Nouveau-Brunswick pendant six ans, de président du Comité des relations industrielles, de président de la Commission des relations de travail dans les services publics; et de président du Comité des relations industrielles du Comité de l'industrie de la construction. M. Stanley habite à Saint John.

## Paul M. LeBreton, c.r., président du Tribunal d'appel (membre sans droit de vote)

M. LeBreton a été nommé président du Tribunal d'appel en 2001. Avant d'occuper ce poste, M. LeBreton a été sous-ministre de la Santé et du Mieux-être ainsi que sous-procureur général et sous-ministre de la Justice. Il a également été secrétaire du Barreau du Nouveau-Brunswick; trésorier et administrateur des réclamations de la Réserve pour la responsabilité professionnelle; et vice-président de l'Association d'assurance des juristes canadiens.

M. LeBreton est diplômé de la faculté de droit de l'Université du Nouveau-Brunswick et titulaire d'un baccalauréat ès arts en chimie de l'Université de Moncton. Il a été associé du cabinet d'avocats Landry, LeBreton & McIntyre et directeur de l'Aide juridique du Nouveau-Brunswick. M. LeBreton demeure à Moncton.



## Norman Bernard (membre représentant les travailleurs)

Norman Bernard a été nommé au conseil d'administration en juin 2001 à titre de représentant des travailleurs. Agent syndical de la section locale 842 du syndicat des monteurs de charpentes métalliques (Ironworkers), M. Bernard possède plus de vingt années d'expérience en négociation de conventions collectives; en gestion de régimes de pension; en programmes d'amélioration des métiers et de formation d'apprentis; en régimes d'assurance-maladie et d'assurance-salaire; ainsi qu'en règlement de différends.

M. Bernard habite à Sussex.

## Donna McNeill (membre représentant les travailleurs)

Donna McNeill a été nommée au conseil d'administration en février 2001 à titre de représentante des travailleurs. Agente des relations de travail pour le Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick, M^me^ McNeill a acquis une formation en santé du travail et a occupé le poste de présidente du Comité de l'hygiène et de la sécurité du Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick.

Outre son dévouement à l'égard de la santé et de la sécurité, M^me^ McNeill est une personne altruiste qui a fait du bénévolat au sein d'organismes tels que les Guides du Canada, l'équipe de soccer Saint John Select Girls, la Saint John Youth Hockey Association et l'association parents-maîtres.

## Robert Davidson* (membre représentant les travailleurs)

## John Murphy* (membre représentant les travailleurs)

*A démissionné le 22 septembre 2003

## Bernice Doiron Chiasson (membre représentant le public en général)

Bernice Doiron Chiasson a été nommée au conseil d'administration en février 2001 afin de représenter les intérêts du public en général. M^me^ Doiron Chiasson est technicienne de laboratoire et formatrice d'adultes. Avant de se joindre au conseil, elle était au service de Pêches et Océans Canada, où sa formation englobait les programmes de gestion de la qualité, l'inspection des produits du poisson, l'inspection des installations et l'application des règlements.

M^me^ Doiron Chiasson a participé à de nombreux conseils, dont celui du Centre de bénévolat de la Péninsule acadienne Inc. Son engagement communautaire s'est fait remarquer au sein d'organismes tels que la Société canadienne du cancer (Division du Nouveau-Brunswick), la Fédération des Dames d'Acadie ainsi que la table ronde de la Péninsule acadienne sur la violence conjugale et familiale. M^me^ Doiron Chiasson demeure à Shippagan.

## Gerry Cluney (membre représentant les employeurs)

Gerry Cluney a été nommé au conseil d'administration en septembre 1997, à titre de représentant des employeurs, en raison de ses 30 années d'expérience auprès des associations du secteur manufacturier de l'Atlantique. Il possède une très vaste expérience en relations industrielles, y compris une longue association liée aux systèmes d'indemnisation des travailleurs et à leurs domaines connexes d'élaboration de politiques, de prévention des accidents, des finances et des relations intergouvernementales.

Avant de prendre sa retraite en 1998, M. Cluney était vice-président exécutif de l'Association des manufacturiers canadiens du Nouveau-Brunswick ainsi que directeur d'associations de métiers provinciales représentant les employeurs dans les secteurs du travail des métaux, de la transformation du poisson, des mines et de la fabrication générale. Il s'est aussi associé à divers organismes communautaires et associations d'entreprises à l'échelle locale, régionale et provinciale, y compris la Corporation des déchets solides Westmorland-Albert, la Commission pour l'expansion du commerce du Nouveau-Brunswick, le club Kiwanis, le club Rotary et le Golden Key Club.

## Lin Hupman (membre représentant les employeurs)

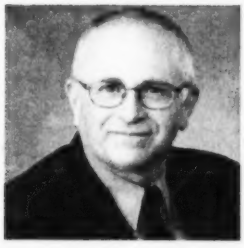
Lin Hupman s'est joint au conseil en janvier 2003 à titre de représentant des employeurs. Au service de Shaw Brick depuis près de 40 ans, M. Hupman occupe actuellement le poste de directeur régional des ventes pour le Nouveau-Brunswick et la Nouvelle-Angleterre.

À titre d'ancien président de l'Association de la construction du Nouveau-Brunswick Inc. et d'ancien président de plusieurs comités de l'Association, M. Hupman a joué un rôle crucial dans la mise sur pied de la New Brunswick Construction Safety Association. Il est également membre de la Commission de l'apprentissage et de la certification professionnelle qui relève du ministère de la Formation et du Développement de l'emploi, où il est reconnu pour son aptitude à aider les employeurs et les syndicats à trouver un terrain d'entente. M. Hupman habite à Fredericton.

## Fraser MacLeod (membre représentant les employeurs)

Fraser MacLeod s'est joint au conseil en février 2001 à titre de représentant des employeurs. M. MacLeod travaille chez Connors Bros. Ltd. depuis 27 ans dans le domaine des relations industrielles et des ressources humaines.

M. MacLeod possède plus de 25 années d'expérience en gestion de programmes de santé, de sécurité et d'indemnisation des travailleurs dans plusieurs états et provinces des États-Unis et du Canada. Il a siégé à de nombreux organismes publics, tels l'ancien Tribunal des normes d'emploi et la Commission de mise en valeur de la main-d'œuvre. Il a été membre actif de l'Alliance des manufacturiers et des exportateurs du Canada pendant plusieurs années.



## John Mahar (membre représentant les employeurs)

John Mahar a été nommé au conseil en janvier 2002. Bien qu'il y participe à titre de représentant des employeurs, M. Mahar soutient que, en tant qu'entrepreneur possédant de nombreuses années d'expérience dans le secteur des petites et moyennes entreprises, il est en mesure de représenter de façon équitable tant les employeurs que les travailleurs.

M. Mahar possède une formation en génie, en gestion de construction et en construction de bâtiments, et réside dans la région de Fredericton, où il est propriétaire de l'entreprise Topmar Building Supplies ainsi que du Lighthouse Family Resource Centre. M. Mahar a siégé à de nombreux conseils d'administration, entre autres Castle Building Centres Group Ltd., Barry Moore Ministries et Green Hill Lake Camp Inc.

# Vue d'ensemble de la CSSIAT

## DIRECTEURS DE RÉGION

Les directeurs de région et leur équipe dispensent les services de la CSSIAT dans les régions du sud-ouest, du sud-est, du nord-ouest et du nord-est du Nouveau-Brunswick. Ils sont responsables, devant le vice-président, d'offrir des services uniformes et axés sur les clients en matière de prévention, d'indemnisation et de réadaptation. Ils sont également chargés du rendement et du perfectionnement de leurs employés. Les bureaux de région offrent entre autres les services suivants : respect des normes de santé et de sécurité; inscription à l'assurance; gestion de cas et aide à la reprise du travail; éducation; et infrastructure de sécurité des lieux de travail. Par ailleurs, les directeurs doivent surveiller l'efficacité des employés et la prestation des services selon les normes établies.

### Omer Robichaud, directeur des Services de prise de décision et de prestations

À titre de directeur des Services de prise de décision et de prestations, Omer Robichaud est responsable de toutes les nouvelles réclamations pour l'ensemble de la province. Lui et ses 60 employés, dont les bureaux sont situés à Grand Bay-Westfield, s'occupent des demandes de renseignements et de la prise de décision sur les réclamations; du traitement des documents; et de la gestion des dossiers. Sous sa surveillance, trois coordonnateurs de l'invalidité à long terme et des employés de soutien gèrent toutes les pensions et les prestations d'invalidité à long terme. Son service est également chargé de la transcription des archives médicales et du codage statistique de tous les accidents signalés.

Il y a 38 ans, M. Robichaud entreprenait sa carrière à la CSSIAT comme agent adjoint des réclamations. Il a vite été promu au poste d'agent des réclamations et plus tard, au poste de directeur adjoint, puis de directeur du Service des réclamations. Au cours des dix dernières années, il a occupé le poste de directeur de la Région du Sud-ouest, avant d'être récemment nommé à son poste actuel.

### Rick Hancox, directeur de la Région du Sud-ouest

Rick Hancox est directeur de la Région du Sud-ouest. Lui et son équipe de 46 employés, dont les bureaux sont situés à Saint John, assurent des services aux clients des comtés de Saint John, de Charlotte, de Kings, de Queens, de York et de Sunbury.

M. Hancox est arrivé à la CSSIAT en 1991. Il a été responsable du projet pilote pour la gestion des réclamations, après quoi il a occupé les postes de directeur de l'Élaboration des politiques et des programmes, puis de directeur des Services de région au sein de la Division des services de prévention.

### Jean Landry, directeur de la Région du Sud-est

Jean Landry est directeur de la Région du Sud-est. Lui et son équipe de 35 employés, dont les bureaux sont situés à Moncton, offrent des services aux clients des comtés de Westmorland, d'Albert et de Kent.

M. Landry compte 18 années de service au sein de la CSSIAT. À son entrée en fonctions en 1986, il était contrôleur au sein des Services financiers, pour devenir ensuite responsable des Services des cotisations pendant quelques années. Il occupe maintenant son poste actuel de directeur de région depuis 1995.

### Edith Savoie, directrice de la Région du Nord-ouest

Edith Savoie est directrice de la Région du Nord-ouest, un poste qu'elle occupe depuis son arrivée à la CSSIAT en 1997. Elle et son équipe de 23 employés, dont les bureaux sont situés à Grand-Sault, dispensent des services aux clients des comtés de Carleton, de Victoria, de Restigouche et de Madawaska.

Avant son entrée en service à la CSSIAT, M^me^ Savoie était coordonnatrice du Programme extra-mural à Sainte-Anne-de-Kent.

### Pauline Roy, directrice de la Région du Nord-est

Pauline Roy est directrice de la Région du Nord-est. Elle et son équipe de 30 employés, dont les bureaux sont situés à Bathurst, fournissent des services aux clients des comtés de Northumberland, de Gloucester et de Restigouche.

M^me^ Roy occupe ce poste depuis son arrivée à la CSSIAT en 1993. Avant cette date, elle était au service du gouvernement provincial, au sein duquel elle a occupé plusieurs postes de gestion de niveau supérieur.

# Notre contexte actuel

## NOTRE CONTEXTE ACTUEL

### Économie du Nouveau-Brunswick

Des recherches récentes du Conference Board du Canada indiquent que le Nouveau-Brunswick sera en mesure de montrer la voie à suivre au Canada atlantique et que son produit intérieur brut réel ne connaîtra pas de ralentissement au cours des deux prochaines années; la province devrait plutôt enregistrer une croissance de 2,7 % et de 2,8 % pour chaque année respective. D'importants projets de construction publics et privés ainsi que des travaux d'amélioration des routes contribueront à cette croissance.

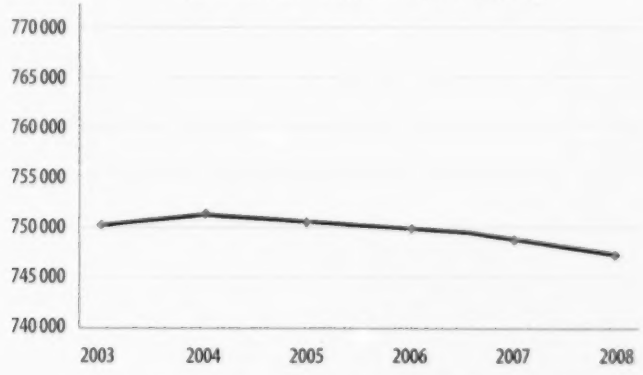
À l'exception du secteur de la pêche, les industries primaires de la province devraient connaître une légère croissance au cours de la prochaine année. La force du dollar canadien n'a pas encore eu d'effets négatifs sur le secteur manufacturier du Nouveau-Brunswick, mais il est possible que des effets se fassent sentir en 2004. Pas moins de la moitié du secteur manufacturier du Nouveau-Brunswick est concentré dans les sous-secteurs du bois, des produits du bois et du papier. Même si la province est exempte de l'imposition des tarifs douaniers des États-Unis sur les résineux et qu'elle ne paie que 8,4 % de droit antidumping, elle devra probablement faire face à une demande réduite en raison du ralentissement de la construction résidentielle partout en Amérique du Nord.[1] Le secteur forestier emploie plus de 17 000 Néo-Brunswickois dont la rémunération hebdomadaire moyenne est de 10 % supérieure à la moyenne provinciale.[2] Le conflit sur les tarifs du bois d'œuvre menace un grand nombre de ces emplois, puisque plus de 90 % des exportations de bois d'œuvre du Nouveau-Brunswick se font à destination du marché américain.

### Petites et moyennes entreprises comme agents de croissance économique

Près des trois quarts des entreprises néo-brunswickoises emploient moins de cinq personnes, et 93 % ont moins de 50 employés. Le secteur des petites et moyennes entreprises a connu une croissance de l'emploi d'environ 10 % au cours des dix dernières années, soit un niveau de croissance supérieur à celui de la province dans son ensemble.[3]

*La population du Nouveau-Brunswick devrait diminuer au cours des cinq prochaines années, avec un taux annuel moyen de croissance se situant entre 1 et -2 %.*

Prévision du niveau de la population au Nouveau-Brunswick (2003-2008)




*Source : Conference Board du Canada. Tableau 49 – Population totale*

### Population du Nouveau-Brunswick

En 2003, environ 750 600 personnes demeuraient au Nouveau-Brunswick, dont 385 500 faisaient partie de la population active.[4] La province continue à démontrer l'un des taux annuels de croissance de la population les plus bas au pays, n'augmentant que de moins de 100 personnes par année. La population totale du Nouveau-Brunswick devrait diminuer au cours des cinq prochaines années.[5]

[1] RBC Groupe Financier. *Perspectives provinciales*. Février 2004.

[2] Conseil économique des provinces de l'Atlantique. *Industrie forestière du Nouveau-Brunswick : Incidence économique possible de propositions pour augmenter l'approvisionnement en bois*. Décembre 2003.

[3] Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. *Résultats du sondage – les opinions de nos membres 2003*.

[4] Statistique Canada. Tableau 51-0001.

[5] Conference Board du Canada. Tableau 49 – Population totale.

# [notre contexte actuel]

## Population selon les régions de la CSSIAT

Plus de 40 % des habitants du Nouveau-Brunswick vivent dans la région du Sud-ouest de la province. Le reste de la population est répartie dans les trois autres régions, soit 23 % dans la région du Nord-est, 26 % dans la région du Sud-est et 11 % dans la région du Nord-ouest. La distribution de la population entre les régions urbaines et rurales est d'environ 50-50.[6]

## Emploi

Au cours de la période de cinq ans depuis 1998, le nombre de travailleurs salariés au Nouveau-Brunswick a augmenté de 8,5 %, atteignant son plus haut niveau de 345 600 emplois ou 89,6 % de la population active en 2002. Le Nouveau-Brunswick a connu une baisse de 600 emplois en 2003.[7] Selon les prévisions, cette situation devrait être renversée en 2004 et une légère croissance de l'emploi de 3,8 % devrait se produire au cours des cinq prochaines années.[8]

Le taux de chômage dans la province était de 10,4 % en janvier 2004, représentant une augmentation de 0,5 %, comparativement à un taux inchangé pour l'ensemble du pays.[9] L'augmentation du taux de chômage du Nouveau-Brunswick est principalement attribuable au taux comparativement plus élevé, c'est-à-dire 0,7 %, auquel les gens ont intégré la population active au cours de la dernière période de mesure.

Les secteurs industriels qui ont montré les plus fortes tendances de croissance sont les soins de santé et l'aide sociale; et la fabrication. La technologie de l'information; la culture et les loisirs; ainsi que l'agriculture ont été les secteurs les plus durement touchés par les pertes d'emplois.

## Type d'emploi

Un indicateur-clé de la force d'une économie est la relation entre les emplois à temps plein et à temps partiel. Récemment, la proportion du niveau d'emploi à temps plein par rapport à l'emploi total a légèrement diminué, tandis que la proportion du niveau d'emploi à temps partiel par rapport à l'emploi total a augmenté. L'augmentation des postes à temps partiel pourrait occasionner des défis sur le plan des activités de reprise du travail et de prévention.

Selon un sondage mené auprès de ses membres, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante indique que 26 % des petites et moyennes entreprises du Nouveau-Brunswick prévoient augmenter le nombre de postes à temps plein dans leur organisme au cours des douze prochains mois, tandis que 7 % prévoient diminuer ce nombre. Les autres répondants (67 %) prévoient maintenir le même nombre de postes. Les changements quant aux postes à temps partiel devraient être moins importants, puisque 11 % des petites et moyennes entreprises prévoient une augmentation et 7 % prévoient une diminution.[10] Ces chiffres pourraient signifier une stabilisation future de la proportion du niveau d'emploi à temps plein par rapport à l'emploi à temps partiel.

## Tendances des taux de salaire

En 2003, le taux de salaire minimum est demeuré stable à 6 $ l'heure, avec une augmentation prévue de 0,20 $ l'heure en janvier 2004. L'augmentation de janvier serait la quatrième augmentation du salaire minimum depuis 1999. La province du Nouveau-Brunswick a indiqué son intention d'augmenter le taux[11] davantage en 2004 pour atteindre 6,60 $ l'heure et a déclaré qu'elle était engagée à continuer cette pratique.

Les prévisions du Conference Board du Canada indiquent une augmentation graduelle continue du taux de rémunération hebdomadaire moyen, qui se situerait entre 2 et 3 % pour chacune des cinq prochaines années. Le salaire hebdomadaire moyen devrait passer de 600 à 690 $ entre 2004 et 2008.

---

[6] Province du Nouveau-Brunswick. Ministère des Finances – Direction de l'économique et de la statistique.

[7] *Ibid.*

[8] Conference Board du Canada. Tableau 5 – Indicateurs économiques clés.

[9] Statistique Canada. 71-201 – *Revue chronologique de la population active.*

[10] L'*Enquête de Manpower sur les perspectives d'emploi* cite des chiffres semblables de croissance pour Fredericton, Moncton et Saint John.

[11] Province du Nouveau-Brunswick. *Discours annuel sur l'état de la province.* Janvier 2004.

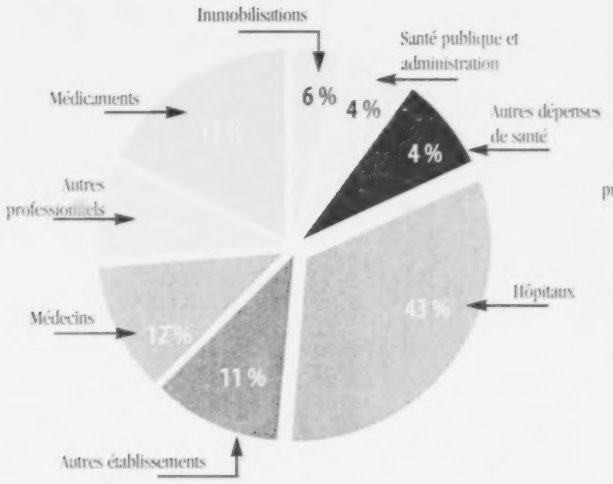
## Tendances des coûts liés aux soins de santé

En 2003, on prévoyait que les dépenses totales des soins de santé atteindraient 121,4 milliards de dollars à l'échelle nationale, reflétant un taux de croissance réelle totale de 4,6 % pour l'année.[12]

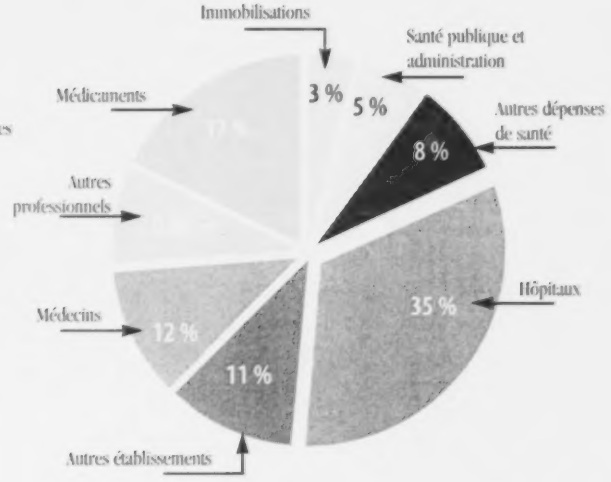
Depuis 1994, le nombre de dollars dépensés en soins de santé dans la province a augmenté à un taux dépassant la croissance du produit intérieur brut provincial. En 1994, 9,50 $ par tranche de 100 $ générés dans la province ont été dépensés pour dispenser des services ou des produits de santé. En 2001, cette somme est passée à 9,60 $ par tranche de 100 $ et devrait atteindre 10 $ par tranche de 100 $ en 2003.

La principale partie des dépenses nationales est attribuable aux hôpitaux, suivie des médicaments. Dans les années 1970, les médicaments représentaient 8,4 % des dépenses totales de santé; en 2001, ce pourcentage était passé à 15,7 %. Jusqu'en 1997, les coûts associés aux médecins occupaient la deuxième place derrière les hôpitaux. Depuis 1997, un changement s'est produit. Les médicaments représentent maintenant la deuxième partie la plus importante des dépenses et continuent à augmenter. En 2003, ils devraient représenter 16,2 % des dépenses totales de santé.[13]

Dépenses totales de santé par affectation de fonds, Nouveau-Brunswick, 1990 – Dollars courants




Dépenses totales de santé par affectation de fonds, Nouveau-Brunswick, 2001 – Dollars courants




[12] Institut canadien d'information sur la santé. *Tendances des dépenses nationales de santé, 1975-2003*. Tableaux de données – série A.

[13] Institut canadien d'information sur la santé. *Tendances des dépenses nationales de santé, 1975-2003*. Tableaux de données – série D.

# Principaux indicateurs statistiques

| | 2003 | 2002 |
|---|---|---|
| Nombre de réclamations présentées | 26 410 | 27 151 |
| Réclamations jugées | 26 535 | 26 811 |
| • avec interruption de travail | *6 195* | *6 322* |
| • sans interruption de travail | *5 588* | *5 887* |
| • notées, aucune prestation versée | *14 744* | *14 589* |
| • nombre d'accidents mortels se produisant | *8** | *13** |
| Paiement moyen par réclamation | 3 968 $ | 3 777 $ |
| Nombre moyen de jours perdus par réclamation avec interruption de travail | 75 | 77 |
| Frais engagés au titre des réclamations pendant l'exercice courant (en milliers) | 100 220 $ | 94 678 $ |
| Paiements effectués au titre des réclamations pour des accidents de l'exercice courant et des exercices antérieurs (en milliers) | 115 253 $ | 111 097 $ |
| Frais engagés au titre des réclamations pour des accidents de l'exercice courant et des exercices antérieurs (en milliers) | 165 326 $ | 167 423 $ |
| Total des engagements au titre des prestations – employeurs cotisés (en milliers) | 672 017 $ | 628 793 $ |
| Total des engagements au titre des prestations – employeurs tenus personnellement responsables (en milliers) | 104 623 $ | 97 774 $ |
| Solde du fonds (en millions) | (60,2) $ | (41,7) $ |
| Pourcentage de capitalisation | 92,3 % | 94,3 % |
| Frais d'administration – Opérations, sans compter les employeurs tenus personnellement responsables (en milliers) | 17 715 $ | 16 843 $ |
| Frais d'administration – Santé et sécurité au travail (en milliers) | 7 254 $ | 6 730 $ |
| Revenu des cotisations (en milliers) | 124 073 $ | 109 228 $ |
| Total du revenu tiré des cotisations (en milliers) | 152 066 $ | 142 699 $ |
| Salaires assurables (en milliers) | 6 233 495 $ | 5 929 541 $ |
| Taux de cotisation moyen provisoire | 2,07 $ | 1,90 $ |
| Taux de cotisation moyen réel | 2,03 $* | 1,86 $* |
| Taux de rendement du marché du portefeuille | 12,4 % | (5,6 %) |
| Jours civils moyens écoulés entre la déclaration de la blessure et le premier paiement | 39 | 40 |
| Jours civils moyens écoulés entre la production de la réclamation et le premier paiement (toutes réclamations confondues) | 27 | 28 |
| Durée moyenne de l'indemnisation selon la mesure composée (en jours) | 77 | 78 |
| Salaire assurable maximum | 48 400 $ | 47 600 $ |
| Nombre d'employeurs cotisés | 13 481 | 13 530 |
| Nombre de travailleurs salariés au Nouveau-Brunswick | 345 000 | 345 600 |
| Nombre de travailleurs protégés en vertu de la *Loi sur les accidents du travail* | 290 000 | 291 000 |
| Nombre de travailleurs protégés en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* (à l'exception des travailleurs protégés en vertu des lois fédérales) | 332 000 | 333 000 |
| Nombre d'inspections des lieux de travail | 5 958 | 5 943 |
| Nombre d'ordres donnés (infractions à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*) | 4 244 | 4 077 |
| Nombre d'enquêtes sur des accidents graves | 232 | 159 |
| Nombre de séances de sensibilisation et de formation en matière de santé et de sécurité | 806 | 702 |
| Appels reçus | 609 | 595 |
| • interjetés par des travailleurs (ou leur représentant) | *549* | *533* |
| • interjetés par des employeurs (ou leur représentant) | *60* | *62* |
| Appels réglés | 522 | 564 |

*Projection, dans l'attente des derniers chiffres pour 2003

Remarque : Certains chiffres ont été redressés de publications antérieures de façon à refléter de nouvelles données.

# Vue d'ensemble des buts

*Les buts de la CSSIAT ont été élaborés à une seule fin : offrir les meilleurs services possible à nos intervenants.*

*Nos buts sont précis, réalistes et mesurables. Nous sommes non seulement mis au défi de les atteindre, mais de les dépasser. Ils constituent les principes qui nous guident et nous définissent.*

*Nos buts exigent que chacun d'entre-nous agissions tous les jours de façon équitable et sans préjugé ainsi que de façon honnête et ouverte, et ce, dans le meilleur intérêt de nos intervenants, c'est-à-dire les employeurs, les travailleurs, les professionnels de la santé et la population du Nouveau-Brunswick.*

*Nos buts sont en quelque sorte l'itinéraire de notre voyage, un voyage sans destination, seulement un objectif : continuer à offrir la qualité de services à laquelle nos intervenants ont le droit de s'attendre, et à mériter la confiance qu'ils ont en nous. Nous vous remercions de nous accompagner dans notre voyage. Nous attendons avec impatience la prochaine étape.*

# Premier but

■ **« NOS MESURES CONCRÈTES EN VUE D'ATTEINDRE NOTRE OBJECTIF EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DONNERONT LIEU À UNE DIMINUTION CONSIDÉRABLE DU NOMBRE D'ACCIDENTS. »**

**OBJECTIF EN 2003**

Le nombre d'accidents dans la province ainsi que dans les secteurs ciblés et chez les employeurs ciblés connaîtra une diminution.

**RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2003**

En 2003, le nombre d'accidents du travail est passé de 3,97 accidents pour chaque 100 travailleurs à temps plein en 2002 à 3,6 accidents (chiffre prévu). Les entreprises ciblées ont vu une diminution de 16 % en 2003 comparativement à 19 % en 2002.

**RÉSULTATS DÉTAILLÉS**

Des tableaux et des diagrammes présentant les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2003 en vue d'atteindre le premier but se trouvent dans la section des statistiques aux pages 28 et 29 du présent rapport.

- Statistiques de prévention ainsi que de santé et de sécurité au travail
- Accidents signalés à la CSSIAT
- Taux de fréquence provincial des accidents
- Taux de fréquence des accidents des industries ciblées de la CSSIAT
- Plaintes
- Poursuites

**DIVISION PARTICIPANTE**

Division des services de prévention

## ■ Résumé

La CSSIAT a pour objectif de fermer ses portes : dès qu'on éliminera les accidents du travail à tous les lieux de travail au Nouveau-Brunswick, nos services ne seront plus nécessaires. D'ici là, par contre, notre objectif le plus important est de prévenir les accidents et de minimiser les répercussions de ceux qui surviennent. Un moins grand nombre d'accidents signifie moins de travailleurs blessés. Une diminution du nombre de travailleurs blessés signifie une baisse des coûts des prestations, qui mène à une réduction de la cotisation des employeurs de la province. Cependant, l'aspect financier ne constitue pas l'épargne la plus importante puisqu'on ne peut pas attacher de valeur monétaire à une vie humaine.

Les accidents constituent une question de santé importante au Nouveau-Brunswick. En 2003, un total de 11 788 accidents sont survenus à des lieux de travail. Ces accidents ont coûté 100 220 000 $ aux employeurs de la province. De plus, les coûts sur le plan émotif et physique aux travailleurs blessés et à leur famille sont énormes. Cela a pour effet de souligner l'importance de l'assurance sans égard à la responsabilité que la CSSIAT offre aux employeurs et aux travailleurs de la province.

La Division des services de prévention est responsable de toutes les activités liées à la prévention des accidents tel qu'il est énoncé dans le premier but, y compris l'application de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et de ses règlements.

*« La Division des services de prévention se concentre sur la promotion du principe que chaque travailleur a droit à un lieu de travail sain et sécuritaire. »*

David Greason, vice-président à la Prévention

« La Division des services de prévention se concentre sur la promotion du principe que chaque travailleur a droit à un lieu de travail sain et sécuritaire », déclare le vice-président à la Prévention, David Greason. « Cela se fait en adoptant une approche créative, agressive et directe envers la prévention, laquelle est mise en œuvre par l'entremise de bons programmes d'éducation, et de politiques et pratiques pertinentes », a-t-il souligné.

## EFFORTS DÉPLOYÉS PAR LA DIVISION DES SERVICES DE PRÉVENTION POUR ATTEINDRE LE PREMIER BUT

### Son mandat

Dans le cadre de son engagement qui consiste à réduire la fréquence des accidents, la Division des services de prévention :

- promouvoit activement la prévention auprès des employeurs néo-brunswickois. Elle choisit des industries et des entreprises avec lesquelles elle travaille en vue d'élaborer des plans de santé et de sécurité personnalisés comportant des objectifs réalistes et mesurables.
- encourage une culture de santé et de sécurité auprès des travailleurs de la province tout en mettant l'accent sur les jeunes.
- assure l'application de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et voit à ce qu'on s'y conforme, et ce, par l'entremise d'inspections périodiques et de visites de contrôle.
- enquête sur la cause des accidents, recommande des mesures de prévention, détermine s'il y a eu infraction à la *Loi* et diffuse les conclusions.
- met à la disposition des travailleurs au moyen des services d'arbitrage les ressources qui leur permettront de faire valoir leurs droits en vertu de la *Loi*.

### Ses services

#### Services d'éducation

Des conseillers en éducation offrent une formation de sensibilisation aux employeurs néo-brunswickois, les aident à évaluer leurs besoins en éducation sur le plan de la santé et de la sécurité, et proposent des améliorations. Ils aident aussi les employeurs à former des comités mixtes d'hygiène et de sécurité efficaces.

#### Services de consultation

Les conseillers en santé et en sécurité et les conseillers en ergonomie donnent des directives aux lieux de travail de la province, et prêtent leur appui en mettant en œuvre et en maintenant des pratiques et des conditions saines et sécuritaires au moyen d'évaluations complètes des lieux de travail et de programmes de santé et de sécurité.

#### Inspections et enquêtes

Chaque année, les hygiénistes du travail et les agents de santé et de sécurité effectuent plus de 6 500 inspections de santé et de sécurité, y compris des enquêtes sur les

Wayne MacAllister, Maple Leaf Homes

Le fabricant de maisons préfabriquées Maple Leaf Homes de Fredericton a déjà détenu le triste record de la plus grande fréquence d'accidents dans l'industrie. Cependant, moins de deux ans après l'adoption du programme de santé et de sécurité ***5*22***, l'entreprise est devenue l'un des chefs de file de l'industrie dans le domaine de la santé et de la sécurité.

Le responsable des services aux employés et de la santé et de la sécurité de l'entreprise, Wayne MacAllister, possède l'expérience pertinente pour aider Maple Leaf Homes à conserver son nouveau statut. M. MacAllister est un entrepreneur, un charpentier et un planificateur de projets agréé. De plus, il a bénéficié du régime d'indemnisation des travailleurs après un accident du travail. En fait, c'est son accident du travail qui l'a incité à devenir agent de santé et de sécurité certifié en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick.

« L'objectif de Maple Leaf Homes est clair et simple : nous voulons garder nos travailleurs en santé », précise M. MacAllister.

## [profil d'un intervenant de la CSSIAT]

Le programme ***5*22*** est un outil efficace parce qu'il « vous aide à préparer un plan visant un objectif et des buts raisonnables. Le programme vous aide à déterminer les secteurs qui posent problème, à effectuer les vérifications appropriées, à surveiller les résultats et à faire des prévisions », déclare-t-il.

Le nouvel engagement de Maple Leaf Homes envers la santé et la sécurité s'est traduit par un examen détaillé de tous les accidents survenus depuis 1999. « Nous avons examiné et réglé les problèmes les plus graves en premier. Nous avons élaboré et mis en œuvre de nouveaux programmes, comme l'utilisation appropriée des outils pneumatiques et des couteaux tout usage, la manutention de matériaux, un comité mixte d'hygiène et de sécurité, et un programme de formation des surveillants. Nous avons également introduit des mesures incitatives comme la journée de reconnaissance des employés et une prime de 100 $ pour permettre aux employés d'acheter des bottes de sécurité approuvées. Ces mesures ont occasionné des dépenses immédiates importantes à l'entreprise, mais nous considérons qu'il s'agit d'un investissement à long terme. Nous profitons déjà des avantages d'un lieu de travail sécuritaire : des travailleurs en santé, une attitude positive, une réduction du roulement du personnel, une productivité accrue et un taux d'absentéisme réduit. »

« Une initiation générale à la sécurité, incluant le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail, est donnée à tous les nouveaux employés, et l'information est complétée par des réunions hebdomadaires sur la santé et la sécurité. Nous rendons chaque employé responsable de la santé et de la sécurité, et nous nous assurons qu'ils connaissent les procédures et les risques », déclare M. MacAllister.

« On ne peut pas considérer uniquement la production. La sécurité et la productivité vont de pair. Le facteur humain est le plus important – le travailleur est un bien irremplaçable. »

# [premier but]

Monique Comeau, conseillère en santé et en sécurité, CSSIAT

Monique Comeau traite ses clients de la même façon qu'elle traitait ses patients – avec beaucoup de soins dévoués.

Avant de se joindre à la CSSIAT en 1995, M^me^ Comeau travaillait comme infirmière de salle d'opération, puis elle s'est orientée vers la santé et la sécurité au travail et a obtenu un diplôme en santé au travail. « Toutes les compétences que j'ai acquises en tant qu'infirmière me permettent d'accomplir mon travail de conseillère en santé et en sécurité », dit-elle.

M^me^ Comeau, conseillère en santé et en sécurité pour la Région du Sud-ouest, collabore avec des entreprises faisant l'objet d'interventions primaires ciblées (entreprises dont le taux d'accident est supérieur à la moyenne de leur industrie) afin de réduire la fréquence des accidents et de mettre en place un programme de santé et de sécurité efficace. Elle doit donc gagner leur confiance, créer des liens et évaluer ses clients d'une « façon holistique ».

## [profil d'un employé de la CSSIAT]

M^me^ Comeau dit que son plus grand défi consiste à faire comprendre aux entreprises qu'elles doivent investir dans la santé et la sécurité. « Il faut que de l'argent soit dépensé avec discernement et que du temps soit investi, ce qui en bout de ligne exige un engagement profond de la part des employeurs et des employés. »

M^me^ Comeau dit qu'il est également difficile de garder ses clients motivés et de maintenir le rythme après la mise en application d'un plan de santé et de sécurité. C'est pourquoi la CSSIAT a élaboré un plan à cycle rapide permettant aux clients d'obtenir des résultats en moins de trois mois. « Une fois qu'ils obtiennent des résultats positifs, leur motivation augmente et la responsabilité en matière de santé et de sécurité passe graduellement de la CSSIAT aux clients. Ils prennent de l'assurance et réalisent qu'ils peuvent promouvoir eux-mêmes la santé et la sécurité. »

Malgré les difficultés, M^me^ Comeau dit qu'elle a réussi à faire changer les mauvaises attitudes à l'égard de la santé et de la sécurité. Elle est fière de dire que tous ses clients ont réussi à réduire le nombre d'accidents et les coûts qui leur sont associés. L'entreprise Maple Leaf Homes, dont le profil est présenté à la page précédente, est l'un des clients de M^me^ Comeau. « J'aime participer au succès des entreprises et harmoniser mon travail avec la vision et les buts de la CSSIAT », dit-elle.

« C'est une situation qui ne fait que des gagnants. Tout le monde gagne lorsque des accidents sont évités : la CSSIAT atteint son but de réduire la fréquence des accidents, les employés obtiennent un milieu de travail plus sain et sécuritaire, et les employeurs bénéficient d'une amélioration de leurs relations avec les employés, d'une diminution des pertes liées à la productivité réduite et d'une réduction de leur cotisation. »

accidents mortels et des accidents graves qui surviennent dans les lieux de travail. Les agents de santé et de sécurité ont l'autorisation légale d'appliquer la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*, et chaque année, ils donnent plus de 4 500 ordres d'améliorer ou de suspendre les travaux pour corriger les cas d'infractions.

### Faits saillants et réalisations de 2003

Les activités suivantes réalisées en 2003 s'inscrivent dans les efforts quotidiens que la Division déploie pour atteindre le premier but.

- La Division des services de prévention a désigné quatre industries (exploitation forestière, scieries, garages de réparation automobile, foyers de soins) en vue de travailler avec elles pour les aider à améliorer leurs programmes de santé et de sécurité. Ces industries ont fait l'objet d'un plus grand nombre de visites et d'inspections par des conseillers en santé et en sécurité et des agents de santé et de sécurité. Des initiatives à plus petite échelle ont eu lieu dans les secteurs de l'aquaculture, de la récolte de pommes de terre et de la construction des routes.
- La Division a présenté 540 ateliers à des lieux de travail néo-brunswickois portant sur divers sujets.
- De concert avec le Service des communications de la CSSIAT, la Division a organisé la 23^e^ conférence annuelle en matière de santé et de sécurité de la CSSIAT. Plus de 670 délégués y ont participé et pouvaient choisir parmi 26 différents ateliers.
- La Division a amené le programme de sécurité LES HÉROS, salué unanimement, aux écoles secondaires du Nouveau-Brunswick. Près de 11 000 élèves ont assisté aux présentations.
- La campagne d'annonces télévisées était divisée en deux. L'annonce du printemps ciblait l'industrie de la construction et celle de l'automne, l'industrie de la fabrication. Les annonces ont connu de très bons résultats avec un taux de rappel de 69 %.
- La Division a rédigé plusieurs publications qui ont été produites par le Service des communications en vue d'aider à promouvoir la santé et la sécurité auprès de nos intervenants et du public en général.
- Un total de 22 poursuites ont été recommandées et 13 condamnations ont donné lieu à des amendes totalisant 54 275 $.

# Deuxième but

## « NOUS OFFRIRONS DES SERVICES PROMPTS, EFFICACES ET BIENVEILLANTS À NOS CLIENTS. »

### OBJECTIF EN 2003

Le sondage d'opinion effectué chaque année produira de très bons résultats de façon constante. Au strict minimum, nous maintiendrons un taux de satisfaction de 82 % pour les travailleurs blessés et de 85 % pour les employeurs cotisés.

### RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2003

En 2003, les travailleurs blessés ont indiqué qu'ils étaient en moyenne 81 % satisfaits du rendement de la CSSIAT dans les douze catégories présentées et les employeurs, en moyenne 86 % satisfaits.

### RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Des diagrammes présentant les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2003 en vue d'atteindre le deuxième but se trouvent dans la section des statistiques à la page 30 du présent rapport.

- Indice de satisfaction des employeurs
- Indice de satisfaction des travailleurs blessés
- Jours moyens écoulés entre la date de l'accident et le premier paiement
- Satisfaction des employeurs
- Satisfaction des travailleurs blessés

### DIVISIONS / SERVICE PARTICIPANTS

Division des services d'indemnisation et de réadaptation
Division des services généraux
Division des services de prévention
Bureau de l'avocat de la Commission

## Résumé

La satisfaction des clients est un indicateur important qui permet d'évaluer les progrès de la CSSIAT relativement à l'atteinte du deuxième but. Les fonds provenant des employeurs ne servent pas qu'à l'indemnisation : ils permettent également d'offrir toute une gamme de services intégrés de prévention des accidents et de programmes de reprise du travail. On n'en comprend souvent la pleine valeur qu'une fois qu'on a fait appel à ces services. Les sondages sur la satisfaction des employeurs et des travailleurs blessés mesurent la prestation et la qualité de nos services. Les résultats de ces sondages indiquent que nous faisons du très bon travail.

*« Chaque division de la CSSIAT s'engage à offrir des services prompts, efficaces et bienveillants qui répondent efficacement aux besoins de nos intervenants. »*

Douglas C. Stanley, président et chef de la direction

« Chaque division de la CSSIAT s'engage à offrir des services prompts, efficaces et bienveillants qui répondent efficacement aux besoins de nos intervenants, tels qu'ils sont définis au deuxième but », indique le président et chef de la direction, Douglas Stanley. « Je suis fier de l'engagement dont fait preuve chacun des employés de la CSSIAT envers l'atteinte de ce but. »

Bien que toute la CSSIAT travaille à l'atteinte du deuxième but, seuls les efforts des divisions et du service qui travaillent directement avec les clients de la CSSIAT sont présentés. Ces divisions et ce service sont la Division des services de prévention; la Division des services d'indemnisation et de réadaptation; la Division des services généraux; et le Bureau de l'avocat de la Commission.

## EFFORTS DÉPLOYÉS PAR LA DIVISION DES SERVICES D'INDEMNISATION ET DE RÉADAPTATION POUR ATTEINDRE LE DEUXIÈME BUT

### Son mandat

Dans le cadre de son engagement envers la satisfaction des clients, la Division des services d'indemnisation et de réadaptation offre des services de prise de décision efficaces ainsi que des paiements rapides et équitables au titre des prestations.

### Ses services

#### Création des réclamations et prise de décision

Lorsque la Division reçoit les formulaires appropriés l'avisant d'un accident et du traitement dispensé, un numéro de réclamation est attribué et un dossier est créé. On étudie chaque réclamation et on peut demander une autre consultation médicale à des fins de clarification. Une fois ce processus terminé, une décision est prise.

#### Paiements au titre des prestations

Une fois que la CSSIAT approuve une réclamation, le travailleur blessé peut avoir droit à des prestations pour perte de gains, à des services médicaux, à des services de gestion des réclamations, à des services de réadaptation et à de la formation.

*Services de gestion des réclamations*
Pour offrir les services efficaces et bienveillants définis au deuxième but, la CSSIAT offre des services de gestion des réclamations aux travailleurs blessés qui ne peuvent reprendre le travail avant six semaines ou plus. Le système de gestion des réclamations est une approche à trois volets qui vise une reprise du travail rapide et en toute sécurité, et à laquelle participent le travailleur, l'employeur et les fournisseurs de soins de santé. L'équipe de gestion des réclamations peut être formée d'un responsable de cas, d'un ergothérapeute, d'un médecin-conseil et d'un spécialiste en réadaptation.

#### Processus d'arbitrage

Les travailleurs sont protégés contre la discrimination au travail lorsqu'ils exercent leurs droits et leurs responsabilités en vertu de la *Loi sur l'hygiène et sécurité au travail*. La Division des services de prévention offre des services d'arbitrage neutres à tout travailleur faisant l'objet de discrimination pour avoir exercé ses droits en vertu de la *Loi*.

## EFFORTS DÉPLOYÉS PAR LA DIVISION DES SERVICES GÉNÉRAUX POUR ATTEINDRE LE DEUXIÈME BUT

### Son mandat

Dans le cadre de son engagement envers la satisfaction des clients, la Division des services généraux offre aux employeurs un système de cotisation bien géré et équilibré qui vise à récompenser les efforts déployés en vue d'améliorer la santé et la sécurité.

### Ses services

#### Services des cotisations

La CSSIAT classifie les employeurs inscrits selon leur industrie et calcule leur cotisation annuelle en fonction du taux de cotisation associé à leur classification et de leur masse salariale annuelle réelle ou prévue.

*Système d'évaluation de l'expérience*
Les employeurs dont la cotisation annuelle se chiffre à 1 000 $ ou plus se voient attribuer un taux d'évaluation de l'expérience, qui sert ensuite à calculer leur cotisation en comparant leurs antécédents en matière de réclamations à ceux de l'ensemble de leur groupe de taux. Les employeurs qui ont une moyenne de coûts d'accidents inférieure à celle des autres employeurs de leur groupe recevront une réduction de leur cotisation annuelle. Le système vise à récompenser les employeurs qui ont moins d'accidents et des accidents moins graves en leur accordant une réduction de leur cotisation et à offrir une incitation financière aux employeurs qui ont des taux plus élevés.

*Programme de la Cotisation mensuelle selon les salaires réels*
Le programme de la Cotisation mensuelle selon les salaires réels permet aux employeurs de déclarer leurs salaires réels plus efficacement et d'une façon plus pratique. Ils peuvent déclarer leurs salaires réels chaque mois de différentes façons, y compris par télécopie ou en ligne.

## EFFORTS DÉPLOYÉS PAR LA DIVISION DES SERVICES DE PRÉVENTION POUR ATTEINDRE LE DEUXIÈME BUT

### Son mandat

Dans le cadre de son engagement envers la satisfaction des clients, la Division des services de prévention offre aux employeurs des programmes de sécurité complets et des services de consultation en vue de réduire leur nombre d'accidents et par conséquent, leur cotisation. La Division fournit aux travailleurs des ressources qui leur permettent d'exercer leurs droits en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.

### Ses services

#### Services de consultation

Les conseillers en santé et en sécurité, les conseillers en éducation et les conseillers en ergonomie de la Division des services de prévention offrent aux employeurs néo-brunswickois des évaluations détaillées et des recommandations constructives.

Les conseillers en santé et en sécurité ciblent leurs efforts sur un petit nombre d'employeurs qui présentent un risque plus élevé afin de les aider à mettre en œuvre et à maintenir des programmes de santé et de sécurité conçus pour leur entreprise.

Les conseillers en éducation offrent des séances de sensibilisation sur des sujets propres à certaines industries tels que le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail, les enquêtes sur les accidents et le rôle des comités mixtes d'hygiène et de sécurité.

Les conseillers en ergonomie aident les lieux de travail à réduire les maladies et les blessures, telles que les lésions musculo-squelettiques et les lésions attribuables au travail répétitif, en relevant les risques du point de vue de l'ergonomie et en offrant des solutions qui s'appliquent à des industries et à des tâches précises.

Michel Beaudoin, Hôpital régional Chaleur

Lorsque Michel Beaudoin s'est blessé au dos le 1er avril 1989, ce n'était pas un poisson d'avril.

Une douleur intense l'a empêché de travailler et de poursuivre ses autres activités, comme la pratique du karaté, du kickboxing et du ski.

Mais aujourd'hui, M. Beaudoin se concentre sur le côté positif, qui inclut un emploi qu'il aime. À force de travail et de détermination, M. Beaudoin est maintenant technicien biomédical au service de radiologie de l'Hôpital régional Chaleur, à Bathurst.

## [profil d'un intervenant de la CSSIAT]

Ancien préposé aux soins dans un foyer de soins, M. Beaudoin a subi sa première blessure en déplaçant un patient en avril 1989. Six ans plus tard, après trois opérations, il a été décidé qu'il ne pouvait reprendre le poste qu'il occupait avant son accident.

« J'étais très frustré », dit-il. « Mais ça a été pour le mieux en fin de compte. » Avec l'aide de son responsable de cas de la CSSIAT, Aldo Mallet, M. Beaudoin a commencé à envisager une nouvelle carrière.

La profession d'embaumeur, qui l'avait toujours intrigué, était hors de question puisque ce travail impliquait le même type de mouvements que ceux qui avaient causé sa blessure. Son second choix, technicien médical, semblait également hors d'atteinte pour lui. « Je détestais les ordinateurs », dit-il. « Par contre, j'ai toujours été fasciné par la radiologie, et j'ai su après avoir visité l'hôpital que c'était là que je voulais travailler. »

M. Beaudoin est alors retourné aux études. Il a obtenu son diplôme du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick à Bathurst en juin 2003, avec des certificats en Communication et électronique et en Contrôle industriel. Il a décroché un poste au sein du service de radiologie de l'hôpital le 15 septembre, exactement là où il voulait vraiment travailler.

Même s'il doit sa réussite à sa persévérance et à son engagement, M. Beaudoin attribue une part de son succès à son responsable de cas, Aldo Mallet. « Aldo a toujours été là pour moi et ma femme Marguerite. Nous formons une bonne équipe, Aldo et moi. »

# [deuxième but]

Aldo Mallet, responsable de cas, Région du Nord-est, CSSIAT

Notre deuxième but – « offrir des services prompts, efficaces et bienveillants à nos clients » – décrit parfaitement le rôle d'un responsable de cas de la CSSIAT.

Un responsable de cas de la Région du Nord-est, Aldo Mallet, offre ce type de services aux clients de la CSSIAT depuis plus de dix ans. Avant de se joindre à la CSSIAT en 1994, M. Mallet a été travailleur social pendant 11 ans, une expérience qui l'a beaucoup aidé dans son rôle de responsable de cas.

« Les travailleurs blessés n'ont souvent aucune idée des services qui leur sont offerts et ils manifestent généralement beaucoup d'émotions », déclare M. Mallet. « Une des premières choses que nous faisons est de les informer des ressources existantes et de les aider à se fixer des objectifs réalistes pour leur réadaptation et leur reprise du travail. »

« Aider les travailleurs blessés à atteindre ces objectifs est la partie la plus gratifiante de mon travail. La collaboration des employeurs qui font tout ce qu'ils peuvent pour aider les travailleurs blessés me fait également apprécier mon travail. »

## [profil d'un employé de la CSSIAT]

M. Mallet dit que le travail du responsable de cas n'est jamais routinier.

« Il est impossible de compter le nombre d'heures au travail. J'arrive au bureau tôt le matin pour essayer de planifier ma journée. Mais quel que soit le degré de planification, il y a presque toujours des changements de priorités à cause des appels, des visites ou de la correspondance que je reçois. Les prestations devant être versées aux travailleurs blessés, les appels téléphoniques ou les messages sont traités le plus rapidement possible, généralement la journée même. »

Même si le travail peut être très enrichissant, M. Mallet dit qu'il est également exigeant et stressant. « Mais j'ai la chance de travailler avec une équipe expérimentée et qualifiée. Malgré le stress qu'il comporte, J'AIME toujours mon travail », dit-il. Les clients comme Michel Beaudoin (voir son profil à la page précédente) peuvent confirmer la conscience professionnelle dont fait preuve M. Mallet dans son travail et envers ses clients.

## EFFORTS DÉPLOYÉS PAR LE BUREAU DE L'AVOCAT DE LA COMMISSION POUR ATTEINDRE LE DEUXIÈME BUT

Dans le cadre de son engagement envers la satisfaction des clients, le Bureau de l'avocat de la Commission effectue des recherches et offre des renseignements et des services de soutien aux groupes d'intervenants sur une vaste gamme de sujets de nature juridique, y compris les tendances quant à la législation en matière d'indemnisation des travailleurs, à la législation en matière d'hygiène et de sécurité au travail, et au droit administratif. Par ailleurs, il présente des séances de formation et de sensibilisation sur la législation en matière d'indemnisation des travailleurs ainsi que d'hygiène et de sécurité au travail, et le dépistage et la prévention de cas de fraude et d'abus.

### Faits saillants et réalisations de 2003

Les activités suivantes réalisées en 2003 s'inscrivent dans les efforts quotidiens que la Division déploie pour atteindre le deuxième but.

- Le Service de la planification et des politiques de la Division des services généraux a entrepris un processus de consultation approfondi et un sondage auprès des intervenants à l'automne.
- Le Service de la planification et des politiques a continué à coordonner le Comité consultatif des travailleurs blessés, qui a tenu des réunions pendant l'exercice pour discuter des recommandations en vue d'améliorer les services et les programmes de la CSSIAT.
- Les Services des cotisations de la Division des services généraux ont tenu 18 séances d'information à l'intention d'associations et de groupes d'employeurs.
- Les Services des cotisations ont élargi le système de la Cotisation mensuelle selon les salaires réels pour comprendre environ 1 800 employeurs, ce qui représente près de 60 % de la totalité du revenu tiré des cotisations.

# Troisième but

## « NOUS RÉDUIRONS LA PÉRIODE ÉCOULÉE AVANT QUE LE TRAVAILLEUR BLESSÉ REPRENNE LE TRAVAIL QU'IL FAISAIT AVANT SON ACCIDENT, UN TRAVAIL MODIFIÉ OU UN AUTRE TRAVAIL. »

### OBJECTIF EN 2003

Au moins 60 % des travailleurs blessés reprendront le travail dans les 20 jours suivant l'acceptation de leur réclamation et au moins 96 % des travailleurs blessés, dans les 260 jours.

### RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2003

Un total de 59 %* des travailleurs blessés ont repris le travail en toute sécurité dans les 20 jours suivant l'acceptation de leur réclamation à la CSSIAT et 94,8 %,** dans les 260 jours.

*Les données sont calculées jusqu'à la fin du deuxième trimestre de l'exercice 2003.
**Les données sont calculées jusqu'à la fin du deuxième trimestre de l'exercice 2002.

### RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Des tableaux et des diagrammes présentant les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2003 en vue d'atteindre le troisième but se trouvent dans la section des statistiques aux pages 51 et 52 du présent rapport.

- Résumé des prestations
- Paiements d'invalidité à court terme et de réadaptation ainsi que paiements d'assistance médicale
- Nombre de travailleurs blessés qui reçoivent des prestations d'invalidité à long terme
- Paiements au titre des prestations
- Paiement moyen par réclamation
- Nombre de réclamations jugées
- Nature de la blessure
- Nombre de réclamations jugées selon la catégorie
- Reprises du travail (travailleurs blessés avant une réclamation avec interruption de travail)

### DIVISION PARTICIPANTE

Division des services d'indemnisation et de réadaptation

## Résumé

Même si on peut prévenir et prévoir toutes les blessures subies au travail, il arrive que les gens font des erreurs et que des accidents se produisent. Le troisième but définit l'engagement de la CSSIAT qui vise à assurer que lorsqu'un accident survient et qu'un travailleur est blessé, on l'aide à reprendre le travail dès que possible, et ce, en toute sécurité.

*« L'approche en trois facettes représente un élément important de la reprise du travail rapide et en toute sécurité pour les travailleurs blessés. »*

Docteur Douglas Margison, médecin-chef, Division des services d'indemnisation et de réadaptation

La CSSIAT reconnaît que l'interruption du travail peut engendrer des pressions financières et émotionnelles. Nous travaillons donc avec l'employeur, le travailleur blessé et les professionnels de la santé afin de faire en sorte que le processus de reprise du travail cause le moins de contraintes et de souffrances possibles.

« L'approche en trois facettes représente un élément important de la reprise du travail rapide et en toute sécurité pour les travailleurs blessés. Puisque le rétablissement et la réadaptation pourraient comprendre des disciplines multiples, tels des traitements d'ergothérapie, de la physiothérapie, de l'éducation et de l'orientation, pour n'en nommer que quelques-uns, il importe de déterminer les soins les plus efficaces pour que le travailleur puisse retrouver ses fonctions maximales le plus rapidement possible. Nous y parvenons grâce à l'élaboration de "meilleures pratiques" de concert avec un réseau de partenaires », a expliqué le médecin-chef de la CSSIAT, le docteur Douglas Margison.

# [troisième but]

Buffy Abric et Peter Bourque, Keystone Kelly's

Buffy Abric était serveuse au restaurant Keystone Kelly's à Saint John en novembre 2001 lorsqu'elle s'est blessée au dos en essayant de déplacer une lourde enseigne en bois.

« J'ai tout de suite su que c'était grave. J'étais pliée en deux et je ne pouvais pas me redresser; je pouvais à peine marcher », se rappelle M^me^ Abric.

Elle déclare que les 18 mois qui ont suivi cet accident ont été la plus grande épreuve de sa vie. Après un séjour initial de deux semaines à l'hôpital, elle a reçu différents traitements, notamment des traitements d'acuponcture, et a vu plusieurs médecins. « Aucun médecin ne voulait m'opérer. J'ai également consulté des spécialistes aux États-Unis, qui m'ont dit qu'il n'y avait rien à faire dans mon cas. »

## [profil d'un intervenant de la CSSIAT]

Mais quelque chose a été fait en fin de compte. M^me^ Abric a fini par trouver un chirurgien à Moncton qui était prêt à l'opérer. Elle a subi sa première intervention chirurgicale le 19 novembre 2002. Malheureusement, deux semaines plus tard, elle explique que son disque se déplaçait de nouveau et elle a dû demeurer au lit pendant sept ou huit mois. Une deuxième chirurgie s'est révélée plus réussie, même si M^me^ Abric affirme ressentir encore beaucoup de douleur.

« Cette blessure a changé ma vie. Il y a des choses que je ne peux plus faire, comme soulever mes fils ou faire de la bicyclette. Mais ce n'est pas assez pour m'arrêter. »

M^me^ Abric a maintenant repris le travail à Keystone Kelly's. Le restaurant a été vendu pendant sa convalescence, mais l'ancien propriétaire a fortement recommandé M^me^ Abric au nouveau propriétaire, Peter Bourque. Celui-ci a décidé de former M^me^ Abric en tant que responsable de la salle à manger, un poste qui ne l'oblige pas à soulever d'objets lourds.

« C'était un gros investissement de ma part », dit M. Bourque. « Mais les résultats ont été excellents. Buffy a beaucoup à offrir. Cette expérience a certainement été positive. »

M^me^ Abric est reconnaissante de l'appui que lui ont apporté son employeur; son mari, Chris Abric; et ses parents, Barb et Gerald Pye. « C'était parfois très difficile. Sans eux, je n'aurais pas pu surmonter cette épreuve. »

Elle a aussi beaucoup de gratitude envers la CSSIAT. « Sans la CSSIAT, je ne travaillerais plus. Ma responsable de cas, Kathleen Evans, a fait un travail extraordinaire. »

## EFFORTS DÉPLOYÉS PAR LA DIVISION DES SERVICES D'INDEMNISATION ET DE RÉADAPTATION POUR ATTEINDRE LE TROISIÈME BUT

### Son mandat

Dans le cadre de son engagement envers le troisième but, la Division des services d'indemnisation et de réadaptation travaille étroitement avec les professionnels de la santé pour offrir des programmes de réadaptation innovateurs et rentables aux travailleurs blessés afin d'assurer leur reprise du travail rapide, sans danger et sans obstacle.

### Ses services

#### Liaison avec les fournisseurs de soins de santé

De concert avec les médecins traitants, la Division suit les progrès de chaque travailleur blessé, assure l'accès aux fournisseurs de soins de santé et aux médicaments sur ordonnance qui conviennent ainsi qu'établit des lignes directrices en matière de durée d'invalidité et du temps de guérison prévu. Elle fait également appel aux services du Centre de rééducation professionnelle pour aider les travailleurs blessés à se rétablir de leur blessure.

#### Prestations

Une fois que la CSSIAT approuve une réclamation, le travailleur blessé peut avoir droit à des prestations pour perte de gains, à des services médicaux, à des services de gestion des réclamations, à des services de réadaptation et à de la formation.

*Services de gestion des réclamations*
Toute réclamation dont la durée peut être de plus de six semaines ou une réclamation liée à une blessure grave est assignée aux services de gestion des réclamations de la CSSIAT, offerts à partir de chacun des quatre bureaux de région dans la province. Un responsable de cas et le médecin-conseil de l'équipe de gestion des réclamations travaillent avec le médecin du travailleur blessé pour discuter des options de traitement, de l'approbation des paiements et des rapports d'évolution.

*Réadaptation professionnelle*
Le Centre de rééducation professionnelle offre des services multidisciplinaires accrédités en matière de réadaptation professionnelle.

*Services de réadaptation professionnelle*
Les travailleurs blessés qui sont prêts à occuper un emploi peuvent se prévaloir des services de réadaptation professionnelle de la Division, notamment de l'aide à la recherche d'emploi, de la formation en cours d'emploi, des programmes d'études et des possibilités de travail indépendant.

## Faits saillants et réalisations de 2003

Les activités suivantes réalisées en 2003 s'inscrivent dans les efforts quotidiens que la Division déploie pour atteindre le troisième but.

- Le modèle de conditionnement au travail pour la gestion des réclamations a été élargi pour comprendre non seulement les lésions musculo-squelettiques, mais tous les autres types de lésions.
- Dans le cadre de l'initiative de la gestion de l'incapacité au travail, la CSSIAT a présenté 80 réunions et séances en milieu de travail à plus de 550 employeurs et travailleurs. Par ailleurs, quatre ateliers intitulés « La gestion de l'incapacité au travail : comment faire une analyse des tâches » ont été offerts à 50 délégués représentant 34 lieux de travail.
- La CSSIAT a continué à offrir des séances de formation aux médecins : elle a offert quatorze séances à des hôpitaux communautaires.
- La CSSIAT a préparé une série de vidéos sur l'évaluation rapide de travailleurs atteints d'une blessure au dos et aux épaules, à l'intention des médecins qui traitent et qui diagnostiquent les blessures.
- En mars, la CSSIAT a mis sur pied un comité mixte sur les questions relatives au traitement avec la Société médicale du Nouveau-Brunswick et a remanié le *Rapport d'évolution en physiothérapie*.
- Conjointement avec la Commission des droits de la personne, l'Association du Barreau canadien et la Société médicale du Nouveau-Brunswick, la CSSIAT a parrainé la première conférence sur la réduction des obstacles à la reprise du travail. La conférence avait pour but d'améliorer la collaboration entre les employeurs, les représentants des travailleurs, les avocats, les médecins et les chiropraticiens afin d'examiner des façons d'éliminer les obstacles à la reprise du travail de la personne atteinte d'une incapacité.
- De concert avec la Semaine de sensibilisation à la situation des personnes handicapées, la CSSIAT a tenu une journée portes ouvertes et a offert un programme éducatif accrédité par les médecins et portant sur la réadaptation professionnelle.
- Le Centre a fait l'objet d'un autre examen par le Conseil canadien d'agrément des services de santé et a reçu un agrément pour une période de trois ans, soit le niveau le plus élevé possible.

Kathleen Evans, responsable de cas, Région du Sud-ouest, CSSIAT

**Le troisième but décrit l'engagement de la CSSIAT à aider les travailleurs blessés à reprendre le travail en toute sécurité le plus tôt possible et de façon efficace. Le responsable de cas joue un rôle important dans ce processus.**

« Le responsable de cas assure le lien entre le travailleur blessé, l'employeur, le médecin traitant et les fournisseurs de soins de santé », indique la responsable de cas de la Région du Sud-ouest, Kathleen Evans. « À titre de responsable de cas, je suis simplement le principal point de contact pour l'élaboration d'un plan de reprise du travail en toute sécurité. La réussite dépend de la participation de tous les intervenants, mais surtout de l'engagement et de la souplesse du travailleur blessé, de ses collègues et de son employeur », précise-t-elle.

## [profil d'un employé de la CSSIAT]

« La frustration et l'anxiété que ressentent les travailleurs blessés à cause du bouleversement, à la fois financier et physique, que provoque leur accident dans leur vie l'emporte parfois sur ce que le responsable de cas a à leur offrir. Un grand nombre d'entre eux disent craindre l'inconnu. Mais mes clients peuvent compter sur mon honnêteté, mes conseils et mes 35 années d'expérience pour les aider à reprendre le travail en toute sécurité. »

« Le responsable de cas peut cumuler plusieurs fonctions », dit M^me^ Evans. « J'ai parfois l'impression de faire du télémarketing, mais ça ne me dérange pas. Les clients ont besoin d'information pour comprendre le changement qui se produit dans leur vie, et ils en ont besoin immédiatement. »

Selon M^me^ Evans, l'aspect le plus frustrant de son travail est d'être parfois obligée de dire non. « C'est à ce moment que mon esprit créatif et mon expérience sont utiles », avoue-t-elle. « Il y a également de nombreuses ressources à l'extérieur de la CSSIAT qui peuvent nous fournir des solutions ou des réponses. »

« L'objectif de tous les travailleurs blessés est de revenir à une vie normale, et en tant que responsable de cas, je fais tout mon possible pour les aider à atteindre leur but. »

Les travailleurs blessés comme Buffy Abric (voir son profil à la page précédente) sont la preuve de la réussite de M^me^ Evans.

# Quatrième but

■ **« NOUS GARDERONS LES TAUX DE COTISATION DES EMPLOYEURS AUSSI BAS QUE POSSIBLE EN ACCORD AVEC LE VERSEMENT DES MEILLEURES PRESTATIONS POSSIBLE AUX CLIENTS. »**

### OBJECTIF EN 2003

Au strict minimum, nous maintiendrons une dette entièrement provisionnée.

### RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2003

Le taux de cotisation moyen provisoire de 2003 a augmenté de 0,17 $ par tranche de 100 $ des salaires assurables par rapport au taux provisoire de 2002. De plus, la position capitalisée de la CSSIAT a diminué pour représenter une dette provisionnée de 92,3 %.

### RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Des diagrammes et un tableau présentant les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2003 en vue d'atteindre le quatrième but se trouvent dans la section des statistiques aux pages 33, 34 et 35 du présent rapport.

- Masses salariales selon le secteur d'activité
- Objectifs de rendement
- Rendement des placements selon la catégorie de l'actif
- Historique de la capitalisation – montants (en millions) et pourcentage de capitalisation
- Taux de cotisation moyens réels du Nouveau-Brunswick
- Canada – Taux de cotisation moyens
- Recours contre des tiers

### DIVISION / SERVICE PARTICIPANTS

Division des services généraux
Bureau de l'avocat de la Commission

## ■ Résumé

Le quatrième but constitue le défi en matière d'équilibre, c'est-à-dire l'équilibre entre le droit de l'employeur au taux de cotisation le plus bas possible et celui du travailleur blessé aux meilleures prestations possible.

« En tant que commissaire des fonds des employeurs néo-brunswickois, nous prenons notre rôle au sérieux », affirme le vice-président aux Services généraux, Peter Murphy. « Nous sommes engagés à assurer que les employeurs de la province en reçoivent le plus possible pour leur cotisation et que les travailleurs reçoivent les meilleurs traitements, soins et prestations lorsqu'ils subissent un accident », a-t-il ajouté.

*« En tant que commissaire des fonds des employeurs néo-brunswickois, nous prenons notre rôle au sérieux. »*

Peter Murphy, vice-président aux Services généraux

Pour assurer les prestations versées aux travailleurs blessés et les services offerts aux employeurs en matière de prévention et de santé et de sécurité, la CSSIAT doit maintenir une stabilité financière et retrouver une dette entièrement provisionnée. Pour ce faire, le taux de cotisation provisoire moyen est passé de 1,90 $ en 2002 à 2,07 $ en 2003. Malgré l'augmentation, notre taux de cotisation provisoire moyen est demeuré inférieur à la moyenne nationale de 2,10 $ et le plus bas au Canada atlantique. De plus, nous continuons de suivre une bonne stratégie de placement à long terme.

## EFFORTS DÉPLOYÉS PAR LA DIVISION DES SERVICES GÉNÉRAUX POUR ATTEINDRE LE QUATRIÈME BUT

### Son mandat

Dans le cadre de son engagement à atteindre le quatrième but, la Division des services généraux assure le maintien d'un équilibre entre des taux de cotisation concurrentiels et des prestations équitables aux travailleurs blessés.

La Division des services généraux gère le système de classification des industries et le Système d'évaluation de l'expérience, perçoit les cotisations, et assure la gestion du système de la Cotisation mensuelle selon les salaires réels.

La Division travaille en étroite collaboration avec le conseil d'administration à l'élaboration de stratégies et de politiques ainsi qu'à l'établissement des taux. Elle offre également des services de consultation aux intervenants.

## Ses services

### Services des cotisations

Les Services des cotisations sont responsables d'entretenir des rapports avec 13 481 employeurs néo-brunswickois inscrits.

Ils voient à la gestion du processus des cotisations et trouvent des moyens de récompenser les employeurs qui ont des antécédents positifs au chapitre des réclamations.

### Service de trésorerie

Le Service de trésorerie est responsable de générer et de gérer les revenus de la CSSIAT en se servant des cotisations versées par les employeurs pour effectuer des placements à long terme, créant ainsi un fonds à partir duquel les prestations sont payées aux travailleurs blessés.

### Service de la planification et des politiques

Le Service de la planification et des politiques est responsable de la planification stratégique et de l'élaboration des politiques. Il produit les rapports trimestriels de la CSSIAT et consulte les intervenants à intervalles réguliers, ce qui donne souvent lieu à des recommandations de modifications aux lois et à leurs règlements en vertu desquels la CSSIAT est régie.

### Service de la planification financière et économique

Le Service de la planification financière et économique aide le conseil d'administration à faire une estimation des coûts associés à toute modification législative proposée ou à tout changement aux politiques.

## EFFORTS DÉPLOYÉS PAR LE BUREAU DE L'AVOCAT DE LA COMMISSION POUR ATTEINDRE LE QUATRIÈME BUT

Le Bureau de l'avocat de la Commission surveille les recouvrements de tiers à la suite de certains accidents du travail. Les enquêtes sur les questions de fraude et d'abus permettent de déceler les cotisations d'employeur non payées et de mettre fin à des prestations auxquelles certains travailleurs n'ont pas droit.

Jacques Laroche, Comité consultatif des travailleurs blessés

Les comités du type du Comité consultatif des travailleurs blessés appuyé par la CSSIAT permettent aux travailleurs blessés du Nouveau-Brunswick de s'exprimer et aident à maintenir l'équilibre entre des taux de cotisation des employeurs équitables et le versement des meilleures prestations possible aux clients, comme le définit le quatrième but.

Le Comité consultatif des travailleurs blessés permet de discuter de questions qui présentent un intérêt pour les travailleurs blessés de la province dans le but d'améliorer les services et les programmes de la CSSIAT. Le Comité fournit aux travailleurs blessés les plus récents renseignements sur les modifications apportées à la *Loi sur les accidents du travail*, à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*, aux politiques, aux procédures et aux programmes, et communique les résultats relatifs à ces changements.

Jacques Laroche vient de terminer son deuxième et dernier mandat à titre de membre du Comité consultatif. M. Laroche, un homme marié et père de deux enfants, est paraplégique depuis qu'il a subi un accident forestier en 1988.

## [profil d'un intervenant de la CSSIAT]

« J'étais fier de faire partie du Comité. Ça a été une expérience très enrichissante », déclare M. Laroche. « Les membres du Comité jouent un rôle essentiel en aidant la CSSIAT à informer les travailleurs blessés des modifications apportées aux lois, aux ressources et aux programmes qui leur sont offerts », ajoute-t-il.

« C'était très intéressant. Nous avons étudié toutes sortes de questions. Les discussions peuvent entraîner des changements et nous avons fait des recommandations au conseil d'administration de la CSSIAT. Nous avons examiné de nombreux facteurs et nous avons élaboré minutieusement ces recommandations, qui ne sont pas restées lettre morte. La CSSIAT apprécie notre contribution et nous prend au sérieux. C'était très gratifiant de voir qu'on répondait à nos suggestions. »

M. Laroche dit qu'après son accident, la CSSIAT a collaboré étroitement avec l'Association canadienne des paraplégiques pour faire les modifications nécessaires à sa maison. « J'aimerais voir encore plus de collaboration entre la CSSIAT et des groupes spécialisés comme l'Association des paraplégiques », dit-il.

En plus de ses deux mandats au sein du Comité consultatif des travailleurs blessés, M. Laroche est conseiller municipal pour la ville de Nackawic, membre du conseil d'administration de l'Association canadienne des paraplégiques et il a déjà fait partie de l'ancienne Corporation de développement économique du Grand Fredericton et de l'ancienne Commission de développement économique du centre du Nouveau-Brunswick. « J'apprécie vraiment mon travail de bénévolat; c'est très enrichissant. »

# [quatrième but]

Service de la planification et des politiques de la CSSIAT

*(Debouts, de gauche à droite) : Shelly Dauphinee; Vincent Cheu; Muriel Melanson; Tanya Vanier; Carolyn MacDonald; et (assis, de gauche à droite) : Wanda Woodcock; Angela Francreur; et Jill Graham.*

L'établissement d'un juste équilibre entre les besoins des employeurs, des travailleurs et de l'intérêt public est un élément crucial du processus d'élaboration des politiques. Même si le Service de la planification et des politiques contribue à l'atteinte des cinq buts stratégiques, le défi de maintenir un équilibre entre les points de vue des différents intervenants, grâce à des politiques, est plus évident dans le quatrième but qui consiste à garder les taux de cotisation des employeurs aussi bas que possible tout en versant les meilleures prestations possible aux clients.

Le Service de la planification et des politiques de la CSSIAT a pour rôle de fournir au conseil d'administration les renseignements qui lui permettront de prendre des décisions éclairées et de pratiquer la bonne gouvernance. « Les politiques du conseil constituent une interprétation de la loi », affirme la directrice du Service de la planification et des politiques, Shelly Dauphinee. « La loi peut être complexe et les politiques sont élaborées à la fois afin de clarifier des éléments de la loi et pour communiquer aux intervenants la position de la CSSIAT sur ces questions », précise-t-elle. Par ses politiques, le conseil prend des décisions relatives à l'aide médicale, à la réadaptation, aux prestations pour perte de gains et aux prestations de survivant conformément à la *Loi sur les accidents du travail*, et met l'accent sur les responsabilités des travailleurs et des employeurs en matière de santé et de sécurité conformément à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.

## [profil d'un service de la CSSIAT]

Le processus d'élaboration des politiques de la CSSIAT est divisé en quatre étapes : détermination de la question à traiter; recherche, analyse et élaboration; prise de décision au niveau du personnel, de la direction et du conseil d'administration; puis publication. « Le conseil d'administration approuve chaque année les priorités en matière de politique, lesquelles sont fondées sur des facteurs tels que les modifications apportées à la loi, les questions opérationnelles et les décisions du Tribunal d'appel et des autres tribunaux », explique M^me^ Dauphinee. « Un cycle de révision automatique permet également l'analyse des politiques à intervalles réguliers, afin de s'assurer qu'elles demeurent en harmonie avec l'orientation stratégique de la CSSIAT. »

Le Service de la planification et des politiques élabore et maintient plus de 400 politiques et documents liés aux politiques, notamment des directives, des procédures et des barèmes des frais. Ces documents sont disponibles en ligne sur le site Web de la CSSIAT (***www.wbscc.nb.ca***). Ce service comprend huit employés ayant une formation en droit, en affaires, en planification et en communication. En plus d'élaborer des politiques, le Service prépare les rapports trimestriels, fait périodiquement des sondages sur la satisfaction des clients et des intervenants, et offre son soutien au conseil d'administration dans le cadre de son processus de planification stratégique.

### Faits saillants et réalisations de 2003

Les activités suivantes réalisées en 2003 s'inscrivent dans les efforts quotidiens que la Division déploie pour atteindre le quatrième but.

- La Division a poursuivi le déploiement et la promotion du système de la Cotisation mensuelle selon les salaires réels, auquel un total de 208 nouvelles entreprises se sont inscrites.
- Les représentants des services aux employeurs des Services des cotisations ont mené 1 200 visites à des lieux de travail en vue d'effectuer des vérifications et des examens quant à la classification ainsi que de discuter de toute difficulté que les employeurs pourraient avoir avec la CSSIAT.
- Le Service de la planification économique et financière a étudié le système de cotisation selon lequel les besoins en revenu provenant des cotisations sont répartis entre les employeurs cotisés de façon équitable.
- On a retenu les services de Cortex Applied Research en vue de préparer un rapport fiduciaire annuel, qui comportait une analyse de l'administration du portefeuille de placement en 2002. Le rapport a été présenté au Comité d'évaluation des services financiers et ce dernier s'est penché sur les recommandations.
- Après avoir évalué un gestionnaire de portefeuille externe, le Service de trésorerie a mis fin à ses services et a embauché un remplaçant, et ce, conformément aux directives conçues pour refléter les meilleures pratiques de l'industrie.
- Le portefeuille de placement de la CSSIAT a surclassé son portefeuille de référence pour l'exercice. Il a affiché un rendement annuel de 12,4 % comparativement à 11,7 % pour le portefeuille de référence.
- Les activités de dépistage de fraude et d'abus ont donné lieu à des revenus futurs et à des économies au chapitre des coûts des réclamations de près de 1 million de dollars.
- Grâce aux recouvrements de tiers, certains employeurs ont obtenu une libération des coûts représentant environ 0,018 $ du taux de cotisation moyen. On a versé aux travailleurs blessés un total de 1 095 000 $ en plus des prestations d'indemnisation.

# Cinquième but

## « NOTRE PERSONNEL CONSIDÉRERA LA CSSIAT COMME UN BON EMPLOYEUR. »

### OBJECTIF EN 2003

Des sondages sur la satisfaction des employés de la CSSIAT continueront à indiquer des taux de satisfaction élevés pour l'organisme.

### RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2003

Les résultats du sondage sur la satisfaction des employés indiquent que 87 % de nos employés considèrent la CSSIAT comme « un bon employeur ». Le taux de réponse était de 84 %.

### RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Des diagrammes présentant les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2003 en vue d'atteindre le cinquième but se trouvent dans la section des statistiques à la page 36 du présent rapport.

- Réclamations acceptées pour les employés de la CSSIAT
- Absentéisme (jours par personne)
- Roulement du personnel
- Reconnaissance pour années de service et retraite
- Promotions internes

### SERVICE PARTICIPANT

Service des ressources humaines

## Résumé

Le cinquième but est particulièrement important parce qu'il reconnaît que nos employés représentent la pierre angulaire de notre succès. Nous savons qu'il faut des personnes dévouées pour bien servir le public et qu'un milieu de travail positif améliore la satisfaction des employés ainsi que la productivité.

*« La CSSIAT croit qu'un bon rendement n'est pas une destination, mais plutôt un trajet. »*

Heather Cossaboom, directrice des Ressources humaines

« La CSSIAT croit qu'un bon rendement n'est pas une destination, mais plutôt un trajet. Nous appuyons nos employés tout au long de ce trajet en leur donnant les outils dont ils ont besoin pour y parvenir », a expliqué la directrice des Ressources humaines, Heather Cossaboom. « Nous sommes engagés à attirer, à motiver et à garder des employés hautement professionnels et axés sur le service, et nous faisons cela en assurant qu'on considère la CSSIAT comme "un bon employeur". »

## EFFORTS DÉPLOYÉS PAR LE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES POUR ATTEINDRE LE CINQUIÈME BUT

### Son mandat

Le Service des ressources humaines sait que la meilleure façon de servir nos clients et nos intervenants est de garder nos employés heureux, productifs et en santé. Cela se fait en appuyant les principes de respect, de reconnaissance, de rémunération et de perfectionnement ainsi que l'esprit d'égalité des chances et des droits de la personne tout en respectant nos responsabilités en vertu de la *Loi relative aux relations de travail dans les services publics* et de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.

Nous offrons un lieu de travail sain et sécuritaire ainsi que des possibilités d'avancement en plus de contribuer au bien-être personnel et physique de nos employés.

# [cinquième but]

Jackie Theriault, secrétaire II, Services techniques et de contrôle

La CSSIAT est déterminée à faire de l'organisme un bon employeur et elle encourage ses employés dans leurs efforts de perfectionnement professionnel. La directrice des Ressources humaines, Heather Cossaboom, dit que le Programme d'avancement professionnel a été créé précisément à cet effet.

Grâce à ce programme, les employés peuvent postuler un poste pour lequel ils ont entamé le processus d'acquisition des compétences requises. De plus, les employés peuvent obtenir un soutien supplémentaire comme le décrit la directive qui porte sur l'éducation.

Jackie Theriault est une employée qui a profité du programme, même si elle avait déjà commencé ses études avant sa mise en œuvre. M^me^ Theriault avait une affectation temporaire lorsqu'un poste de secrétaire II s'est libéré aux Services techniques et de contrôle. Ce poste demandait un diplôme d'études commerciales et une certaine expérience en droit. M^me^ Theriault venait de terminer un cours en droit dans le cadre du certificat en gestion des affaires qu'elle tente d'obtenir par le service d'éducation à distance du Henson College de l'université Dalhousie. Elle consacre environ 8 heures de ses loisirs par semaine à ses études et elle peut mettre à profit les connaissances et les compétences nouvellement acquises à son nouveau poste.

« Quelle coïncidence! Le poste exigeait des connaissances en droit et je terminais à peine mon cours de droit. C'était un signe. Le poste semblait intéressant et puisque j'étais en affectation temporaire, la sécurité d'un tel poste m'attirait particulièrement. »

## [profil d'un employé de la CSSIAT]

M^me^ Theriault est reconnaissante de la chance qui lui a été offerte par l'entremise du Programme d'avancement professionnel et elle encourage les autres employés à parfaire leur éducation. « J'aime vraiment mon nouvel emploi. C'est un tout nouveau domaine pour moi. Depuis mon arrivée à la CSSIAT en 1979, j'avais toujours travaillé dans le secteur de l'indemnisation et de la réadaptation. La prévention, c'est totalement différent. Le poste est très exigeant, mais c'est un défi que je suis prête à relever. »

Son nouveau poste demande qu'elle monte des dossiers et fasse des recherches pour aider l'agent principal de contrôle à prendre des décisions relatives à la loi. Elle doit également fournir des renseignements sur la loi, les politiques et les pratiques du service; et répondre aux demandes de renseignements généraux; ainsi que donner suite aux rapports d'accident, aux refus de travailler et aux ordres d'arrêt des travaux.

### Ses services

#### Santé et sécurité

Le Service des ressources humaines montre l'exemple de ce qu'il prêche en établissant et en maintenant les normes les plus élevées pour un milieu de travail sain et sécuritaire, et ce, à l'aide du programme ***5*22*** élaboré par la CSSIAT.

#### Programme d'aide aux employés

Au moyen d'un programme d'aide aux employés offert par l'intermédiaire d'un fournisseur externe, le Service des ressources humaines offre des services de soutien et de counselling confidentiels aux employés.

#### Autres services ayant un effet sur le cinquième but

- Gestion des présences
- Relations du travail et rémunération
- Services de sécurité
- Programme de mieux-être de la CSSIAT
- Formation des employés
- Dotation en personnel
- Reconnaissance des employés

### Faits saillants et réalisations de 2003

Les activités réalisées en 2003 s'inscrivent dans les efforts quotidiens que le Service des ressources humaines déploie pour atteindre le cinquième but.

- Une somme de 900 611 $ a été affectée à la formation et au perfectionnement du personnel. Ces initiatives sont dans le cadre de la directive qui porte sur l'éducation et du processus d'évaluation du rendement.
- Un total de 98 % des employés ont fait l'objet d'une évaluation du rendement avec leur surveillant.

- Un total de 85 nouveaux clients ont fait appel au programme d'aide aux employés pendant l'exercice.
- Tous les employés ont reçu des bulletins mensuels dans le cadre du programme de mieux-être. De plus, on a introduit un thème chaque mois, dont le mieux-être familial, le mieux-être financier, le mieux-être saisonnier et le mieux-être pendant les fêtes. Les activités qui ont eu lieu comprenaient entre autres des tests de dépistage sanguins; des vaccins contre la grippe; des séances d'information du midi sur des sujets tels comment réduire le stress pendant le temps des fêtes; la distribution de calendriers de mieux-être; et l'affichage d'information traitant d'activités liées au mieux-être.
- Un deuxième sondage quant à l'état de l'organisme en matière de santé et de sécurité reflétait une amélioration importante.
- L'objectif en matière de réduction des blessures pour 2003 était de réduire le nombre de lésions attribuables au travail répétitif (LATR). Aucune LATR n'a été signalée pendant l'exercice et le nombre de réclamations acceptées (avec et sans interruption de travail) se chiffrait à 11, soit son niveau le plus bas depuis cinq ans.
- On a mis en œuvre un calendrier électronique de formation pour aider les employés en ce qui a trait à leurs besoins en matière d'éducation.
- Une réunion générale du personnel a eu lieu, suivie d'un banquet de reconnaissance où on a rendu hommage à 76 employés et à treize retraités.

Yvon Collette, conseiller en formation, CSSIAT

**Le cinquième but définit l'engagement de la CSSIAT à faire de l'organisme un « bon employeur ». Le Service des ressources humaines cherche notamment à atteindre ce but en offrant aux employés l'occasion de parfaire leur formation et leurs compétences.**

Le conseiller en formation de la CSSIAT, Yvon Collette, est responsable de la coordination des possibilités de formation offertes aux employés. « En offrant aux employés des possibilités de formation favorisant leur avancement professionnel, nous leur montrons que nous sommes prêts à investir dans leur formation; nous leur disons qu'ils sont importants pour nous », déclare M. Collette.

« Afin de déterminer quels cours seront offerts, nous déterminons d'abord les besoins les plus pressants au sein de l'organisme », dit-il. « Certains besoins en matière de formation sont communs à tous les services, comme la formation sur les applications Microsoft, tandis que d'autres, comme le cours sur le programme d'exercices pour la colonne cervicale, s'adressent à certains postes seulement. »

## [profil d'un service de la CSSIAT]

M. Collette, avec l'aide du webmestre de la CSSIAT, Jeff Duplessie, a lancé un calendrier électronique de formation que tous les employés peuvent consulter sur infonet, le site Web interne de la CSSIAT. Le calendrier regroupe les possibilités de formation et d'avancement professionnel actuellement offertes au sein de l'organisme et comprend les catégories suivantes : formation professionnelle, formation sur les systèmes informatiques et orientation générale.

« Le calendrier de formation en ligne est très efficace », affirme M. Collette. « Un seul clic de souris permet aux employés d'afficher les cours offerts dans leur région, de lire la description d'un cours et même de s'inscrire en ligne. » Avant l'arrivée du calendrier électronique, M. Collette devait envoyer des courriels distincts pour chaque cours, communiquer avec les employés individuellement pour confirmer leur participation et entrer l'information manuellement. « Il y avait beaucoup de va-et-vient », souligne-t-il. « Cela demandait de nombreuses heures de travail, mais le nouveau calendrier nous fait gagner beaucoup de temps, et ici comme ailleurs, le temps, c'est de l'argent! » M. Collette souhaite étendre le calendrier au cours des années afin d'inclure de nombreux autres cours.

« Nous croyons que c'est un pas dans la bonne direction qui nous permettra de répondre aux besoins en matière de formation et d'éducation des cadres et des employés de la CSSIAT. C'est également une autre preuve de notre volonté d'atteindre le cinquième but. »

# Statistiques – premier but

## STATISTIQUES – PREMIER BUT

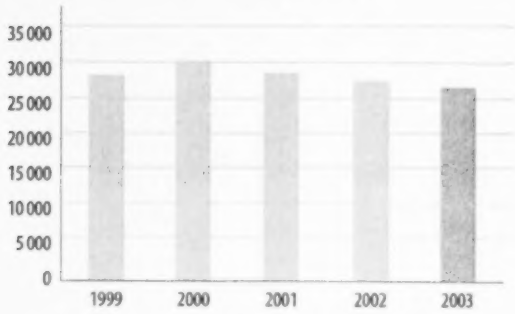
Les tableaux et les diagrammes suivants présentent les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2003 en vue d'atteindre le premier but.

### Statistiques de prévention ainsi que de santé et de sécurité au travail

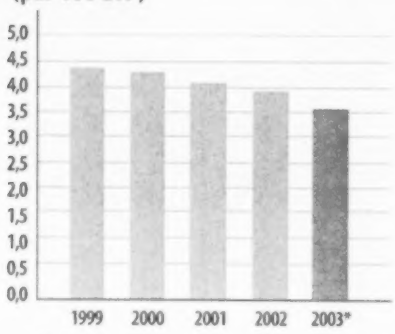
| Santé et sécurité générale | 2003 | 2002 |
|---|---|---|
| Inspections de lieux de travail | **5 899** | 5 799 |
| Ordres donnés | **4 109** | 3 950 |
| Ordres d'arrêt des travaux | **99** | 102 |
| Enquêtes sur des accidents | **232** | 159 |
| Enquêtes sur des accidents mortels | **2** | 7 |
| Causes devant les tribunaux | **12** | 7 |
| • Accusations portées contre un employeur | ***8*** | 7 |
| • Accusations portées contre un travailleur | ***2*** | – |
| • Accusations portées contre un propriétaire | ***1*** | – |
| • Accusations portées contre un entrepreneur | ***1*** | – |
| Éducation et sensibilisation / Formation | **197** | 183 |
| Consultations | **1 588** | 1 513 |
| **Hygiène du travail** | | |
| Inspections de lieux de travail | **59** | 144 |
| Ordres donnés | **33** | 127 |
| Ordres d'arrêt des travaux | **3** | 39 |
| Éducation et sensibilisation / Formation | **6** | 8 |
| Consultations | **75** | 65 |
| Évaluations et analyses | **50** | 119 |
| Tests | **12** | 39 |
| **Éducation** | | |
| Éducation et sensibilisation / Formation | **550** | 450 |
| Consultations | **559** | 326 |
| **Ergonomie** | | |
| Éducation et sensibilisation / Formation | **38** | 44 |
| Consultations | **254** | 101 |
| Évaluations et analyses | **81** | 78 |
| **Conseillers en santé et en sécurité** | | |
| Éducation et sensibilisation / Formation | **15** | 37 |
| Consultations | **267** | 493 |
| Évaluations et analyses | **421** | 434 |

Remarque : Certains chiffres ont été redressés de publications antérieures de façon à refléter de nouvelles données.

### Accidents signalés à la CSSIAT (Nombre de réclamations signalées)




### Taux de fréquence provincial des accidents (par 100 ETP)




*Prévision

### Taux de fréquence des accidents des industries ciblées de la CSSIAT

*Prévision

*Le taux de fréquence des accidents est calculé en divisant le nombre de réclamations par le nombre de travailleurs à temps plein dans une année donnée. Un travailleur à temps plein ou un équivalent temps plein (ETP) est défini comme une personne qui travaille l'équivalent de 35 heures par semaine, 50 semaines de l'année.*

### Plaintes – *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*

| | 2003 | 2002 |
|---|---|---|
| Nombre de plaintes déposées | 31 | 24 |
| Plaintes acceptées | 5 | 1 |
| Plaintes rejetées | 5 | 4 |
| Plaintes résolues | 18 | 2 |
| Plaintes retirées | 5 | 4 |
| Plaintes en instance | 3 | – |

### Poursuites – *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*

| | 2003 | 2002 |
|---|---|---|
| Nombre d'accusations | 22 | 22 |
| Nombre d'employeurs qui ont fait l'objet d'accusations | 8 | 10 |
| Nombre de propriétaires qui ont fait l'objet d'accusations | 1 | – |
| Nombre de travailleurs qui ont fait l'objet d'accusations | 2 | – |
| Nombre de condamnations | 13 | 9 |
| Nombre d'accusations rejetées | – | 2 |
| Nombre d'accusations retirées | 11 | 6 |
| Nombre d'accusations en instance | 14 | 5 |
| Valeur des amendes | 54 275 $ | 35 120 $ |

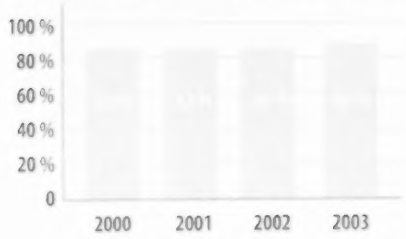
Remarque : Dans certains cas, plus d'une accusation a été portée.

# Statistiques – deuxième but

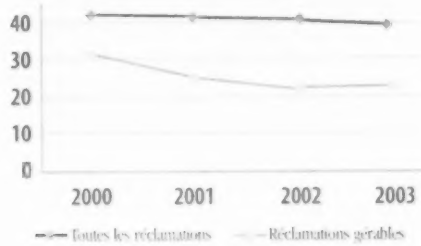
## STATISTIQUES – DEUXIÈME BUT

Les diagrammes suivants présentent les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2003 en vue d'atteindre le deuxième but.

### Indice de satisfaction des employeurs

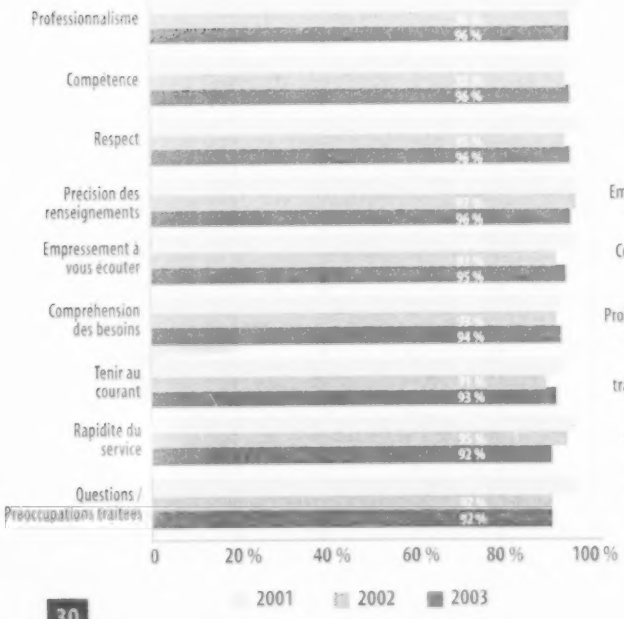



### Jours moyens écoulés entre la date de l'accident et le premier paiement

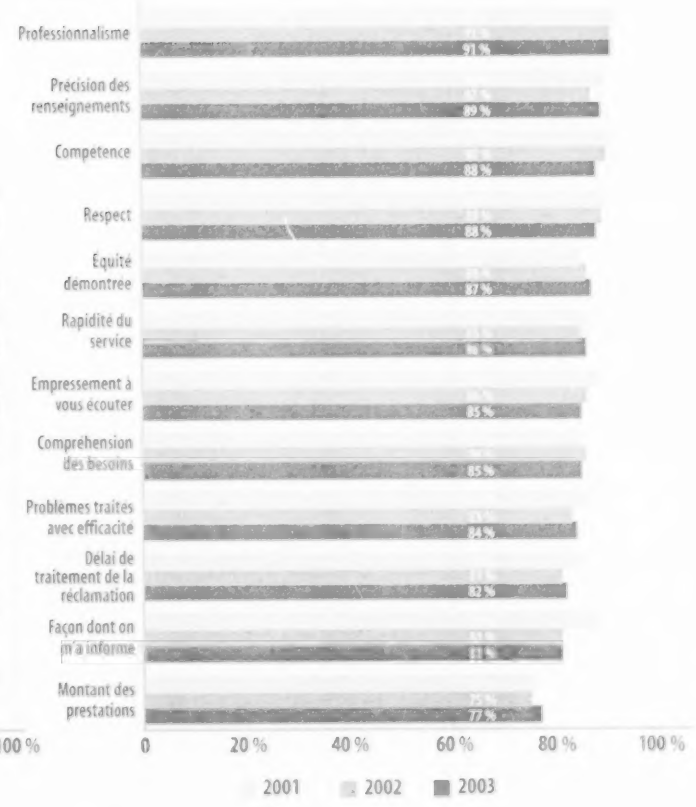



### Indice de satisfaction des travailleurs blessés

### Satisfaction des employeurs (entièrement / plutôt satisfaits)




### Satisfaction des travailleurs blessés (entièrement / plutôt satisfaits)



# Statistiques – troisième but

## STATISTIQUES – TROISIÈME BUT

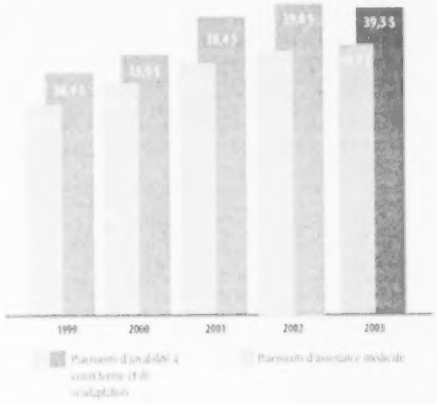
Les tableaux et les diagrammes suivants présentent les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2003 en vue d'atteindre le troisième but.

### Résumé des prestations – 2003

| Salaire annuel maximum | Salaire hebdomadaire maximum | Taux (en %) pour calculer les prestations | Prestations hebdomadaires maximums | Date d'entrée en vigueur |
|---|---|---|---|---|
| 48 400 $ | 930,77 $ | 85 % du net* | 559,21 $ | 1er janvier 2003 |
| | | 85 % du net** | 586,86 $ | 1er janvier 2003 |

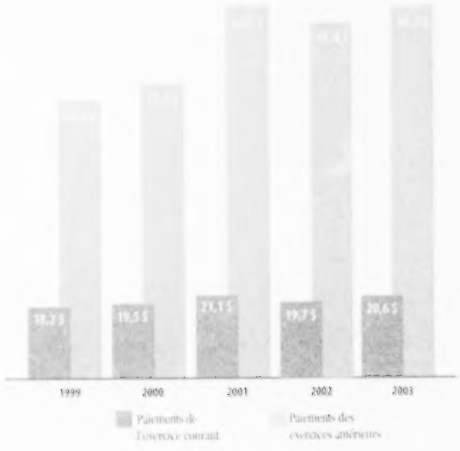
*Sans personne à charge
**Conjoint à charge

### Paiements d'invalidité à court terme et de réadaptation ainsi que paiements d'assistance médicale (en millions)



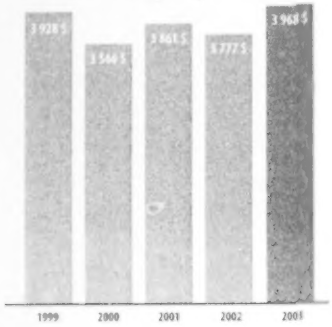

### Nombre de travailleurs blessés qui reçoivent des prestations d'invalidité à long terme au 31 décembre

### Paiements au titre des prestations (en millions)

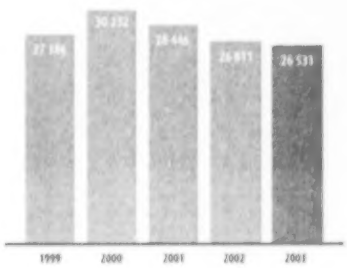


# [statistiques – troisième but]

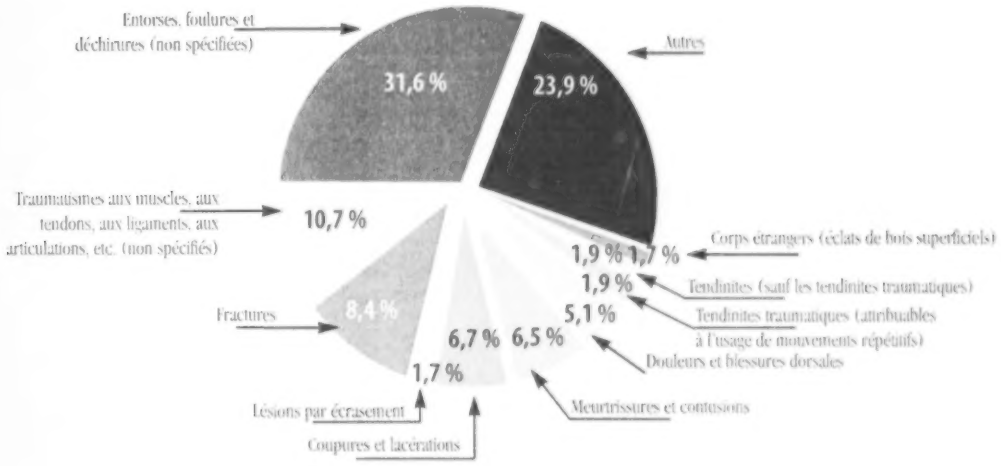
## Paiement moyen par réclamation



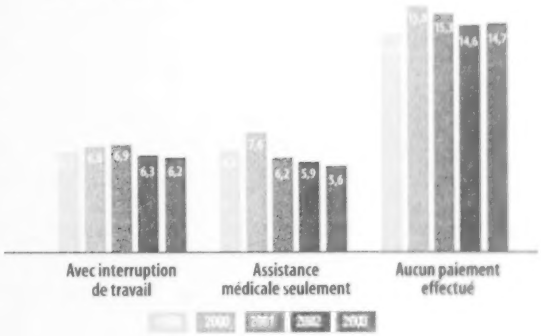

## Nombre de réclamations jugées




## Nature de la blessure




## Nombre de réclamations jugées selon la catégorie




## Reprises du travail

Travailleurs blessés avec réclamations avec interruption de travail

| % des travailleurs qui reprennent le travail ou qui sont prêts à reprendre le travail en moins de | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
|---|---|---|---|---|
| 20 jours | 58 % | 59 % | 61 % | 59 %* |
| 80 jours | 80 % | 81 % | 81 % | 79 %* |
| 130 jours | 86 %* | 86 % | 88 %* | 89 % |
| 260 jours | 93 % | 93 % | 93 %* | N/D |
| 520 jours | 96 % | 96 %* | N/D | N/D |

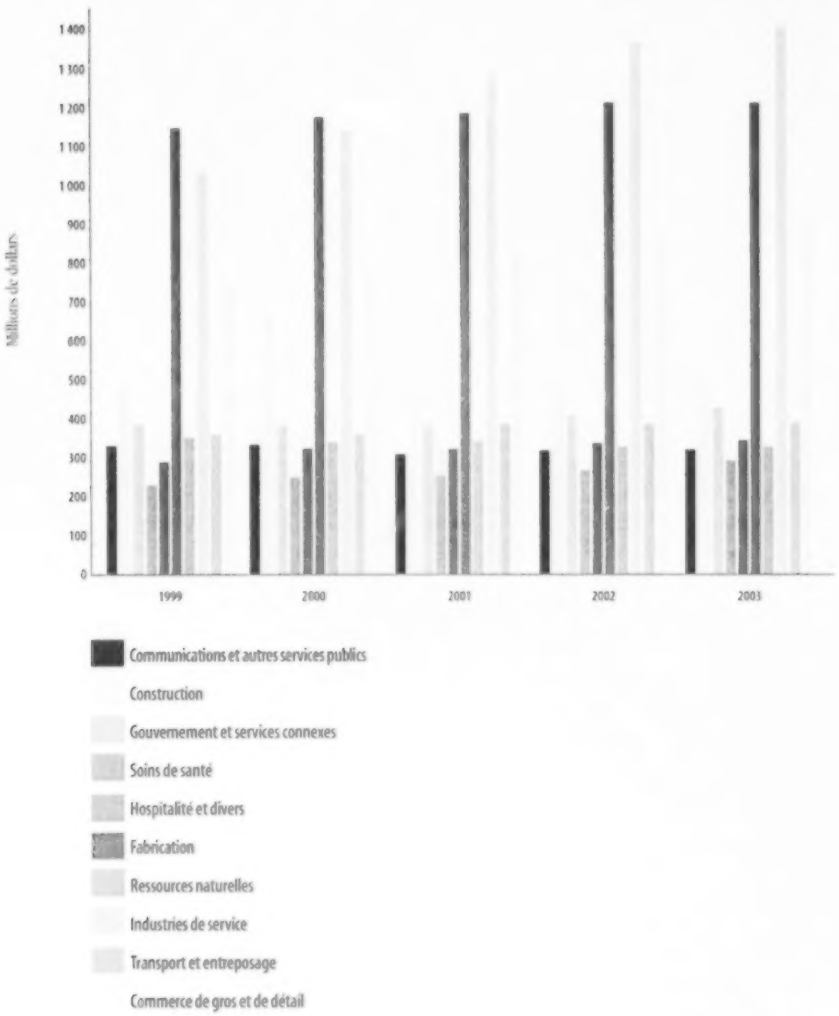
*Certaines réclamations sont encore en attente d'une décision au 31 janvier 2004. (Données d'une année partielle.)

# Statistiques – quatrième but

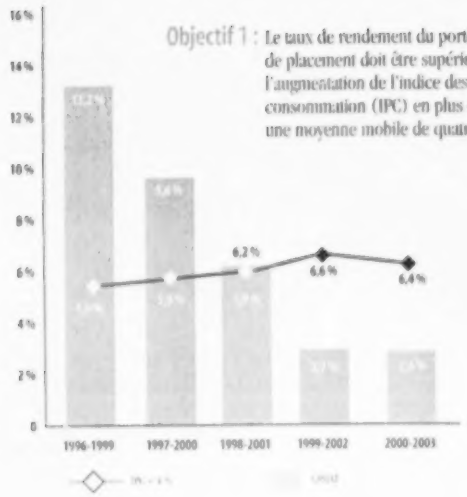
## STATISTIQUES – QUATRIÈME BUT

Les diagrammes et les tableaux suivants présentent les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2003 en vue d'atteindre le quatrième but.

### Masses salariales selon le secteur d'activité

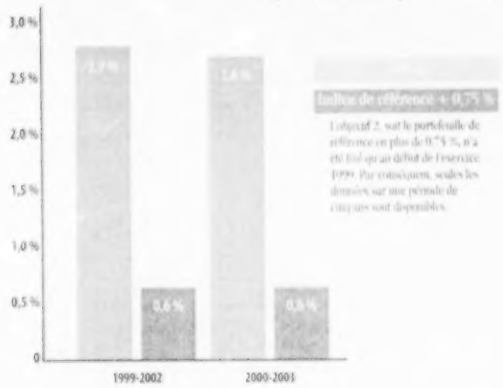


## Objectifs de rendement




**Objectif 1 :** Le taux de rendement du portefeuille de placement doit être supérieur à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation (IPC) en plus de 4 % sur une moyenne mobile de quatre ans.

**Objectif 2 :** Le taux de rendement du portefeuille de placement doit être supérieur au rendement généré par le portefeuille de référence défini dans la politique de placement, et ce, de 0,75 % sur une moyenne mobile de quatre ans.



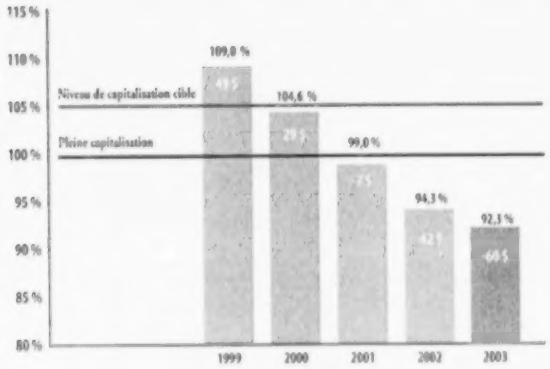

L'objectif 2, soit le portefeuille de référence en plus de 0,75 %, n'a été fixé qu'au début de l'exercice 1999. Par conséquent, seules les données sur une période de cinq ans sont disponibles.

## Rendement des placements selon la catégorie de l'actif pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003

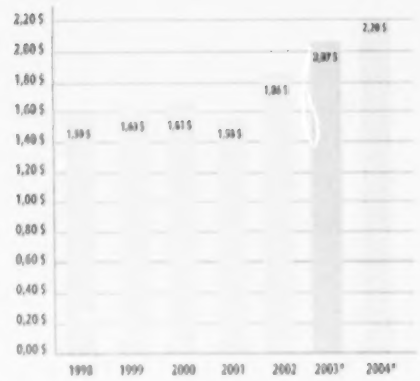
| | CSSIAT | Rendement de l'indice de référence | Indice de référence |
|---|---|---|---|
| Obligations canadiennes | 6,7 % | 6,7 % | Indice des obligations de l'univers SCM |
| Actions canadiennes | 29,8 % | 26,7 % | Indice composé S&P TSX |
| Actions américaines | 8,9 % | 5,3 % | Indice du S&P 500 ($C) |
| Actions de l'EAFE | 12,5 % | 13,4 % | Indice du MSCI EAFE ($C) |
| Actions des marchés naissants | 24,5 % | 27,8 % | Indice des marchés naissants du MSCI ($C) |

**REMARQUE : Les états financiers vérifiés de la CSSIAT sont publiés dans son *Rapport annuel 2003*, offert en ligne à l'adresse suivante : *www.whscc.nb.ca*. On peut également se procurer des versions imprimées du rapport en téléphonant au 506 633-5660 ou au 1 800 222-9775.**

## Historique de la capitalisation – montants (en millions) et pourcentage de capitalisation




## Taux de cotisation moyens réels du Nouveau-Brunswick




*Taux de cotisation moyen provisoire

## Canada – Taux de cotisation moyens (par ordre croissant de l'année 2004)

| Province ou territoire | Réel 1999 | Réel 2000 | Réel 2001 | Réel 2002 | Provisoire 2003 | Provisoire 2004 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Yukon | 1,26 $ | 1,29 $ | 1,30 $ | 1,28 $ | 1,41 $ | 1,54 $ |
| Manitoba | 1,46 $ | 1,49 $ | 1,52 $ | 1,53 $ | 1,56 $ | 1,70 $ |
| Territoires du Nord-Ouest et Nunavut | 1,20 $ | 1,04 $ | 1,18 $ | 1,28 $ | 1,60 $ | 1,91 $ |
| Alberta | 1,07 $ | 1,12 $ | 1,31 $ | 1,64 $ | 1,89 $ | 1,98 $ |
| Saskatchewan | 1,66 $ | 1,61 $ | 1,57 $ | 1,65 $ | 1,91 $ | 2,08 $ |
| Colombie-Britannique | 1,88 $ | 1,73 $ | 1,78 $ | 1,87 $ | 1,92 $ | 1,91 $ |
| Québec | 2,27 $ | 2,12 $ | 1,89 $ | 1,83 $ | 1,93 $ | 2,15 $ |
| Nouveau-Brunswick | 1,63 $ | 1,61 $ | 1,58 $ | 1,86 $ | 2,07 $ | 2,20 $ |
| Ontario* | 2,42 $ | 2,29 $ | 2,13 $ | 2,16 $ | 2,19 $ | 2,19 $ |
| Île-du-Prince-Édouard | 2,11 $ | 2,08 $ | 2,29 $ | 2,34 $ | 2,39 $ | 2,39 $ |
| Nouvelle-Écosse | 2,56 $ | 2,55 $ | 2,49 $ | 2,50 $ | 2,54 $ | 2,57 $ |
| Terre-Neuve et Labrador | 2,97 $ | 3,23 $ | 3,22 $ | 3,50 $ | 3,24 $ | 3,24 $ |

*L'Ontario ne publie que le taux de cotisation moyen provisoire.

Remarque : Il faut faire preuve de prudence lorsque on fait la comparaison des taux de cotisation moyens des provinces et territoires. Des différences interprovinciales au titre de l'étendue de la protection, de la composition industrielle, des niveaux de prestations et des traitements assurables peuvent avoir un effet sur les taux de cotisation moyens. Les chiffres de 2003 et de 2004 ne sont que provisoires selon la proyection de l'établissement des taux car les chiffres réels n'étaient pas tous disponibles au moment de mettre sous presse.

Source : Association des commissions des accidents du travail du Canada.

Certains chiffres pourraient avoir été redressés de façon à refléter de nouvelles données.

## Recours contre des tiers
## Du 1er janvier au 31 décembre 2003

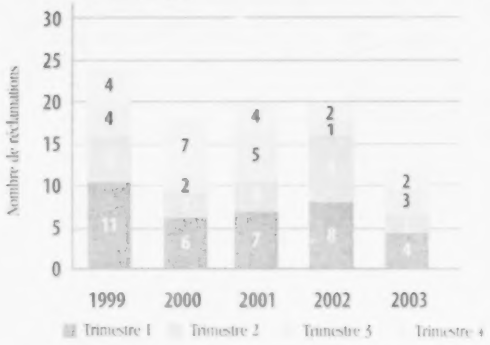
| Nombre de cas gérés | Nombre de cas terminés | Frais de justice déboursés pour les cas terminés | Prestations versées aux travailleurs | Somme recouvrée par la CSSIAT | Excédent versé aux travailleurs | Pourcentage de la CSSIAT de la somme recouvrée | Libération des coûts accordée aux employeurs | Pourcentage des frais de justice de la somme recouvrée |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 75 à 90 | 34 | 351 986 $ | 803 143 $ | 1 040 181 $ | 1 094 948 $ | 90,05 % | 1 040 181 $ | 16 % |

# Statistiques – cinquième but

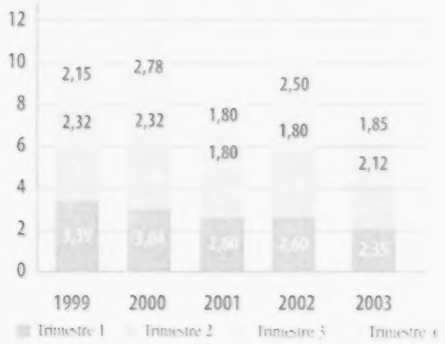
## STATISTIQUES – CINQUIÈME BUT

Les diagrammes suivants présentent les résultats détaillés des efforts que la CSSIAT a déployés en 2003 en vue d'atteindre le cinquième but.

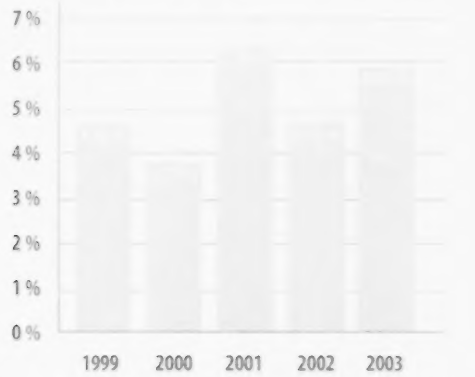
### Réclamations acceptées pour les employés de la CSSIAT




### Absentéisme (jours par personne)




### Roulement du personnel



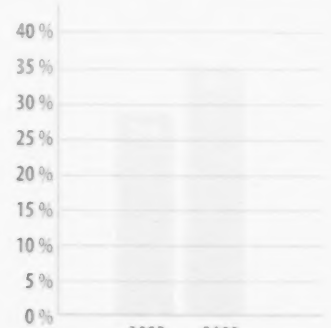

Remarque : Certains chiffres pourraient avoir été redressés de façon à refléter de nouvelles données.

### Reconnaissance pour années de service et retraite

En 2003, la CSSIAT a rendu hommage à 76 employés qui comptaient de nombreuses années de service dans la fonction publique et à treize employés qui ont pris leur retraite.

- *Employés comptant **5** années de service dans la fonction publique*
  Scott Allaby, Donald Bernard, Troy Brake, Carol Ferguson-Scott, Peter Ferris, Doug Fillmore, Frank Forestell, Mark Holland, Krista Kraitzek, Suzanne Labelle, Pauline LaCroix, Lysbeth Larooi, Lise Malenfant, Edythe McDermott, Gérard Richard, Tasha Pellerin, Suzanne Sharpe et Paula Taylor.
- *Employés comptant **10** années de service dans la fonction publique*
  Diane Baker, Patricia Darrah, Marina Forestell, James Garey, Linda Gillespie, David Greason, Sally MacCallum, Louise McCaie, Heather Murray, Eric Sparkes et William Stymiest.
- *Employés comptant **15** années de service dans la fonction publique*
  Patricia Arsenault, Gary Carter, Nadine Cormier, Christine Crawford, Sharon Driscoll, Francine Gallant, Joanne Gaudet, Amber Graham, Stéphane Hamel, Josiane Hewitt, Paul LeBreton, José Ledezma, Paul Leger, Angela Morin, Penny Nichols, Jacqueline Phinney, John Phinney, Jeannette Richard, Lynne Roy-Dow, Juliette Robichaud, Robert Thomas et David Woodward.
- *Employés comptant **20** années de service dans la fonction publique*
  John Boak, Roland Bordage, Michael Bourque, Maurice Cormier, Lévis Doucet, Jean-Claude Frenette, Linda Laforge, Scott Lockhart, Wesley Logan, Brenda Malcolm et James Stoddard.
- *Employés comptant **25** années de service dans la fonction publique*
  Sheilah Bacon, Patricia Hay, Brent Hoyt, Eric McCartney, William McFarlane, Joanne Rideout, Pauline Roy, Michael Steeves et Harley Thibault.
- *Employés comptant **30** années de service dans la fonction publique*
  Ronald Corvec, Pamela Gallop et Hugh Munro.
- *Employés comptant **35** années de service dans la fonction publique*
  Kate Abblitt et Brian Connell.
- *Employés à la retraite*
  Kate Abblitt, Alicia Brunkin, Diane Cartwright, Brian Connell, Mary Hughson, John Maguire, Sheila Maguire, Hugh Munro, Dianne Ormandy, Joanne Rideout, Steve Scott, Florence Sweet et Patricia Titus.

### Promotions internes




Pourcentage de promotions internes en fonction du nombre de concours tenus pendant l'exercice. En 2003, un total de 108 concours se sont déroulés.

# Tribunal d'appel

**LA PRÉOCCUPATION ESSENTIELLE DEMEURE LA PRESTATION DES SERVICES DE LA MEILLEURE QUALITÉ POSSIBLE, ET LE RÈGLEMENT JUSTE ET RAPIDE D'APPELS.**

### OBJECTIF

Traiter les appels dans un délai de 90 jours civils.

### RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE 2003

Bien que l'objectif de traiter les appels dans un délai de 90 jours civils soit encore difficile à atteindre, le Tribunal d'appel a continué à constater une réduction considérable du temps nécessaire pour traiter les appels en 2003.

### STATISTIQUES

Des diagrammes et un tableau présentant les statistiques relatives à la charge de travail de 2003 du Tribunal d'appel se trouvent à la page 39 du présent rapport.

- Nombre d'appels reçus
- Nombre d'appels réglés
- Appels interjetés
- Résultats des appels

## Résumé

Le Tribunal d'appel, qui fonctionne de façon indépendante de la CSSIAT, offre aux employeurs et aux travailleurs l'occasion de faire appel des décisions de la CSSIAT. Il a pour responsabilité principale de rendre des décisions impartiales et uniformes, et ce, dans les meilleurs délais.

« Le Tribunal d'appel doit continuer non seulement à axer ses efforts sur la rationalisation de ses procédures, mais également à maintenir et à améliorer son processus de prise de décision », affirme le président du Tribunal d'appel, Paul LeBreton. « Des efforts considérables sont exigés de la part des vice-présidents et des membres de comités pour demeurer au courant de tous les changements concernant le programme d'indemnisation sur les accidents du travail du Nouveau-Brunswick. »

Le Tribunal d'appel est formé des personnes suivantes :

- *Un président* : Il rend compte des activités du Tribunal d'appel au conseil d'administration et agit également comme président aux audiences.
- *Des vice-présidents* : À l'heure actuelle, cinq vice-présidents à temps partiel président les audiences.
- *Des membres de comités d'appel* : Le conseil d'administration nomme les membres de comités d'appel, qui sont des représentants des travailleurs et des employeurs de l'ensemble de la province. À l'heure actuelle, 20 membres siègent à temps partiel.
- Dans le cadre des activités du Tribunal d'appel, un certain nombre d'employés établissent le calendrier des audiences, préparent les documents nécessaires et voient à ce que les décisions soient envoyées à toutes les parties en cause.

*« Le Tribunal d'appel doit continuer non seulement à axer ses efforts sur la rationalisation de ses procédures, mais également à maintenir et à améliorer son processus de prise de décision. »*

Paul M. LeBreton, président du Tribunal d'appel

Le règlement d'appels dans les meilleurs délais et de façon équitable, uniforme, impartiale et rapide demande :

- des vice-présidents, des membres de comités d'appel et des employés bien formés;
- une approche uniforme pour prendre des décisions sur les appels;
- des lois et des politiques à l'appui.

## Aperçu des services du Tribunal d'appel

Les travailleurs, les personnes à charge et les employeurs peuvent faire appel des décisions de la CSSIAT. En tant que tribunal administratif, le Tribunal d'appel est un organisme quasi-judiciaire qui respecte les règles de justice naturelle dans sa prise de décision.

### Audiences du comité d'appel

Un comité d'appel étudiera votre appel à une audience. Les audiences se déroulent dans toutes les régions de la province, dans la langue officielle que choisit la personne faisant appel. Les décisions du comité d'appel sont **définitives** et formulées par écrit. Le comité d'appel est formé de trois membres ou d'une seule personne.

*Comité de trois personnes*

Un comité de trois personnes se compose d'un président et de deux membres. Le président est choisi de la liste de personnes établie par le Tribunal d'appel à cette fin. Les deux autres membres sont un représentant des travailleurs et un représentant des employeurs, qui sont également choisis de listes pré-établies. Les membres d'un comité d'appel doivent agir de façon impartiale et ainsi, ne représentent aucun groupe en particulier.

*Comité formé d'une seule personne*

Toutes les parties doivent approuver un comité formé d'une seule personne, soit d'un président qui agit seul.

## Faits saillants et réalisations de 2003

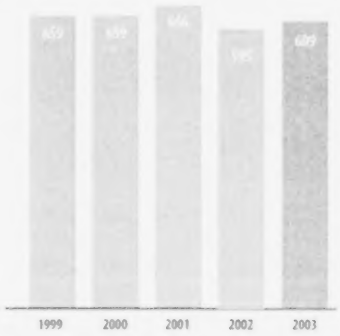
Les activités suivantes s'inscrivent dans les efforts quotidiens que le Tribunal déploie pour atteindre ses buts.

- Dans le cadre de son engagement à rendre des décisions rapides, justes et uniformes, un nouvel outil appelé « Modèle de prise de décision » a été mis au point. L'outil offre aux membres du Tribunal une méthode pour assurer l'uniformité dans leur approche de préparation en concentrant l'attention sur le sujet de l'appel et les documents présentant un intérêt pour son règlement.
- Une décision récente de la Cour suprême du Canada touchant les tribunaux administratifs et la *Charte canadienne des droits et libertés* nous a amenés à analyser notre processus d'examen des demandes d'appel afin d'évaluer les répercussions de cette décision. Le Tribunal demande maintenant que les motifs de l'appel soient indiqués sur les demandes d'appel pour s'assurer que les questions relatives aux droits prévus par la *Charte* sont bien précisées et documentées avant qu'une audience soit inscrite à l'horaire.
- Le Tribunal a poursuivi ses efforts pour s'assurer que tous les nouveaux documents pertinents sont transmis à la CSSIAT pour examen avant de procéder à une audience. Cette façon de procéder a entraîné un plus grand nombre d'audiences reportées à plus tard; cependant, elle permet de s'assurer que la CSSIAT a examiné tous les documents pertinents avant de prendre sa décision. Si la décision de la CSSIAT demeure inchangée, le comité est reconvoqué pour poursuivre l'audience.
- Le nombre de membres des comités d'appel est passé de 16 à 20, soit dix représentants des travailleurs et dix représentants des employeurs. Il s'agit d'un changement important pour le Tribunal. En effet, cette augmentation du nombre de membres des comités devrait aider à réduire le temps nécessaire pour traiter les appels puisqu'un plus grand nombre de membres seront disponibles pour les entendre.

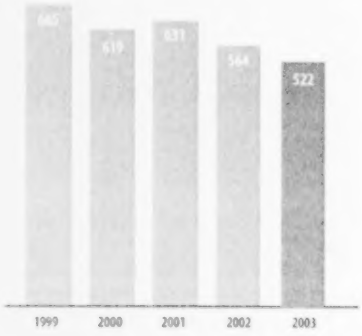
# Statistiques – Tribunal d'appel

## STATISTIQUES – TRIBUNAL D'APPEL

### Nombre d'appels reçus




### Nombre d'appels réglés




### Appels interjetés

### Résultats des appels

| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 |
|---|---|---|---|---|---|
| Appels acceptés | 46 % | 52 % | 49 % | 58 % | 50 % |
| Appels refusés | 51 % | 32 % | 35 % | 32 % | 34 % |

# [urgences]

**Urgences en matière de santé et de sécurité**
Sans frais : 1 800 442-9776

**Unité d'information**
Sans frais : 1 800 222-9775

**Services des cotisations**
Sans frais : 1 800 222-9645

**Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve et Labrador, Québec et Ontario**
Sans frais : 1 800 222-9775

# [bureaux]

**Saint John**
**Bureau principal**

1, rue Portland
Case postale 160
Saint John NB E2L 3X9
Téléphone : 506 632-2200
Sans frais : 1 800 222-9775

**Grand Bay-Westfield**
**Centre de rééducation professionnelle**

**Emplacement**
3700, chemin Westfield
Saint John NB E2M 5Z4
Téléphone : 506 738-8411
Sans frais : 1 800 222-9781
Télécopieur : 506 738-3470

**Adresse postale**
Case postale 160
Saint John NB E2L 3X9

**Bureau de Bathurst**

Place Bathurst Mall
1300, avenue St. Peter
Pièce 220
Bathurst NB E2A 3A6
Téléphone : 506 547-7300
Sans frais : 1 800 561-2524
Télécopieur : 506 547-7311
506 547-2982

**Bureau de Grand-Sault**

166, boulevard Broadway
Pièce 300
Grand-Sault NB E3Z 2J9
Téléphone : 506 475-2550
Sans frais : 1 800 222-9775
Télécopieur : 506 475-2568

**Bureau de Moncton**

100, rue Arden, pièce 200
Moncton NB E1C 4B7
Téléphone : 506 867-0525
Sans frais : 1 800 222-9775
Télécopieur : 506 859-6911

# *Pour communiquer avec la CSSIAT*

# *Pour communiquer avec le Tribunal d'appel*

**Tribunal d'appel**

Téléphone : 506 632-2200
Sans frais : 1 800 222-9775
Télécopieur : 506 633-3989
Courriel : appeals@whscc.nb.ca

**Adresse postale**
1, rue Portland
Case postale 160
Saint John NB E2L 3X9